

MEGA M, informacijske tehnologije, d.o.o., Velenje, Rudarska cesta 6, 3320 Velenje (v nadaljevanju: Mega M), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi telekomunikacijske storitve, vse v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije (v nadaljevanju: veljavni predpisi) in splošnimi pogoji (v nadaljevanju: Splošni pogoji), katerih vsebina je naslednja:

## 1. Opredelitev pojmov

- 1.1. »Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije« oziroma »Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije« (v nadaljevanju: agencija) je neodvisni regulativni organ, ustanovljen na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju ZEKom-1), ki opravlja naloge po tem zakonu ter ureja druga vprašanja, povezana z elektronskimi komunikacijami.
- 1.2. »Cenik storitev« določa cene storitev Mega M, ki jih Mega M zaračunava za uporabo storitev (v nadaljevanju Cenik).
- 1.3. »Elektronske komunikacijske storitve« so po določilih SP javne storitve vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogočajo elektronska komunikacijska omrežja ter jih nudi Mega M svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SP, posebnimi pogoji (v nadaljevanju PP) za posamezno storitev, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju storitve).
- 1.4. »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)
- 1.5. »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/uporabnika omrežja. Kartica SIM preprečuje morebitne zlorabe pri uporabi storitev in varovanje osebnih podatkov naročnika/uporabnika 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/uporabnika. Kartica SIM je last Mega M-a.
- 1.6. »Naročnik« je fizična ali pravna oseba, ki z Mega M-om ob upoštevanju SP sklene naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.7. »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za zagotavljanje dostopa do storitev.
- 1.8. »Naročniška pogodba« je pogodba med Mega M kot operaterjem in naročnikom kot končnim uporabnikom, s katero se sklene naročniško razmerje za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.9. »Navodila za uporabo« so navodila, s katerimi uporabniki storitev Mega M dobijo napotke o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev o uporabi opreme/blaga.
- 1.10. »Obračunsko obdobje« je časovno obdobje, v katerem Mega M za naročnika/uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve v skladu z naročniško pogodbo in jih za to obdobje vrednoti in zaračunava naročnikom/uporabnikom v skladu z veljavnim Cenikom.
- 1.11. »Omrežna priključna točka« je fizična točka, na kateri ima naročnik/uporabnik dostop do javnega elektronskega komunikacijskega omrežja. Kadar omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, se omrežna priključna točka določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko povezan s številko ali imenom naročnika. V mobilnem omrežju je omrežna priključna točka mobilni terminal in/ali kartica SIM.
- 1.12. »Omrežje« pomeni javno elektronsko komunikacijsko omrežje Mega M-a.
- 1.13. »Ponudnik vsebin in/ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero Mega M sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa do določenih vsebin in/ali storitev prek omrežja Mega M. Uporabniki vsebin in storitev, ki jih prek omrežja Mega M-a ponujajo ponudniki vsebin in/ali storitev, le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine in/ali storitev.

- 1.14. »Posebni pogoji« ali »PP« so pogoji poslovanja Mega M kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov za posamezne storitve.
- 1.15. »Poslovni naročnik/uporabnik« je naročnik/uporabnik, ki ima v skladu z zakonodajo status pravne osebe oziroma ki je registriran kot gospodarska družba, samostojni podjetnik ali drug poslovni subjekt (društvo, sindikat, politična stranka in fizična oseba, ki opravlja registrirano dejavnost, oziroma drug poslovni subjekt, registriran z vpisom v pristojni register ali uradno evidenco pri pristojnem registrskem organu); oziroma je naročnik/uporabnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost.
- 1.16. »Potrošnik« je vsaka fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.
- 1.17. »Priključitev« je postopek, s katerim Mega M naročniku omogoči dostop do storitev javnega elektronskega komunikacijskega omrežja Mega M.
- 1.18. »Priključnina/priključna taksa« je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitev.
- 1.19. »Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Mega M, d.o.o., Velenje.« »Splošni pogoji uporabe« ali »SP« (v nadaljevanju SP) so splošni pogoji poslovanja Mega M-a kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev.
- 1.20. »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka.
- 1.21. »Številka« je številka ali predpona, določena s priporočilom E.164 Mednarodne telekomunikacijske zveze (ITU), ki jo naročniku ali uporabniku dodeli v uporabo Mega M-a.
- 1.22. »Terminalska oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) je radijska in telekomunikacijska oprema, ki jo uporabljajo naročniki/uporabniki pri uporabi storitev Mega M.
- 1.23. »Uporabnik storitev« (v nadaljevanju uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo javno dostopne elektronske komunikacijske storitve Mega M-a.
- 1.24. »Vsebinska« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve Mega M ali storitve ponudnikov vsebin.
- 1.25. »Zasebni naročnik/uporabnik« je naročnik/uporabnik, ki je potrošnik.
- 1.26. MegaTel je znamka pod katero podjetje Mega M trži svoje storitve.
- 1.27. Ostali pojmi, uporabljeni v SP, imajo enak pomen, kot je določen v ZEKom-1 in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

## 2. Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja Mega M in pogoji uporabe storitev

- 2.1. Mega M omogoča svojim naročnikom/uporabnikom, v skladu s SP in PP za posamezno storitev:
  - nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev, kot je določeno v PP za posamezno storitev;
  - če storitev to omogoča, dostop do enotne evropske številke za klice v sili in druge številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja.
- 2.2. Za nove storitve in storitve, ki se uporabljajo pod posebnimi pogoji, bo Mega M pred njihovo uvedbo pripravil in objavil ustreznega v skladu z navodili ter pogoje uporabe in opis teh storitev.
- 2.3. Mega M omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.
- 2.4. Vsak naročnik/uporabnik ima možnost uporabe storitev Mega M-a, če ima naročnik/uporabnik ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in mu je omogočen dostop in koriščenje, Mega M pa jo nudi in omogoča.
- 2.5. Dostop do novih storitev, za katere Mega M ne obračunava posebne priključnine ali naročnine, se lahko omogoči brez naročnikovega naročila, vsak naročnik pa ima skladno s tehničnimi pogoji in možnostmi Mega M možnost izklopa posamezne storitve ali skupine storitev.
- 2.6. Mega M bo naročniku nudil izbiro številke in/ali spremembo le-te na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti ter veljavnega Cenika.

2.7. Mega M ima na podlagi tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku/uporabniku pravico spremeniti številko. O spremembi mora naročnika/uporabnika predhodno obvestiti.

2.8. Pogoje delovanja elektronsko komunikacijskega omrežja in nudenja storitev določa Mega M v skladu z določili veljavne zakonodaje in dovoljenji agencije.

2.9. Določila SP veljajo za uporabo storitev v vseh omrežjih Mega M-a.

2.10. 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.

2.11. Mega M ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada lastnega elektronskega komunikacijskega omrežja ali omrežij pogodbenih operaterjev v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del ali pa je nastal zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere Mega M ne more vplivati.

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

2.13. Mega M lahko začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja, ali če je prišlo do napake ali okvare. Mega M bo najavil omejitve oziroma prekinitve zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestil agencijo, o večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak pa bo nemudoma obvestil uporabnike in agencijo. Prekinitve sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del oziroma odpravo napake.

2.14. O spreminjanju pogojev, določenih v naročniški pogodbi (obseg, kakovosti, cen storitev, itd.) bo Mega M naročnike/uporabnike obveščal najmanj trideset

(30) dni pred uveljavitvijo sprememb, in sicer na načine: z obvestili na svojih spletnih straneh in na prodajnih mestih; s pisnimi obvestili (šteje se, da je Mega M to obveznost izpolnil, če je pisno obvestilo posredoval skupaj z mesečnim računom, poslanim po pošti ali v elektronskem računu, vsaj enkrat v prej navedenem časovnem obdobju); lahko pa tudi na drug način, če naročniška pogodba tako izrecno določa.

2.15. O vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, morajo biti naročniki obveščeni najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Pri tem imajo pravico v istem roku, brez odgovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja (v nadaljevanju: NR) in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo oziroma podzakonskimi predpisi, odstop od naročniške pogodbe pa v tem primeru ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Če naročnik ne zahteva prekinitve NR v tem roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglaša.

2.16. Mega M bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavjal prek svojih informacijskih portalov, na prodajnih mestih, v prodajno-informativni literaturi in z neposrednimi obvestili naročnikom (preko rednih računov ali drugimi obvestili).

2.17. Mega M lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku najmanj trideset (30) dni pred nameravano spremembo.

2.18. Naročnik lahko v določenih primerih za uporabo storitev za čas trajanja NR uporablja tudi opremo, ki je v lasti Mega M. V elektronskem komunikacijskem omrežju Mega M-a je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom in uporabnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda Mega M.

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

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

3.2. Zakupljene količine prenosa podatkov posameznega paketa se v skladu z zgoraj navedenima Uredbama lahko uporabljajo v območju z

EU tarifo v celoti oziroma do določene količine (politika poštene uporabe, v nadaljevanju: PPU) brez dodatnih stroškov. Za uporabo nad s PPU določeno količino prenosa podatkov do porabe vseh zakupljenih količin se obračuna pribitek v višini 0,0092 EUR na 1 MB (cena z DDV). Po porabi celotne zakupljene količine se prenos podatkov obračuna po ceni 0,014 EUR na 1 MB (cena z DDV).

3.3. EU tarifa velja v naslednjih državah: Avstrija, Belgija, Bolgarija, Ciper (grški del), Češka, Danska, Estonija, Finska, Francija, Gibraltar, Grčija, Hrvaška, Irska, Islandija, Italija, Latvija, Liechtenstein, Litva, Luksemburg, Madžarska, Malta, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovaška, Španija, Švedska, Velika Britanija, Severna Irska in Vatikan.

3.4. 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

3.5. prijavil v domače omrežje.

3.6. Mega M za namene preverjanja upravičene uporabe reguliranim storitev gostovanja v državah z EU tarifo, beleži in analizira omrežne podatke o opravljenih klicih, poslanih SMS sporočilih in prenosu podatkov v skladu z določili Uredbe, v obdobju zadnjih štirih mesecev. Omrežni podatki ne vsebujejo podatkov o posamezni zvezi, vsebujejo pa kumulativne podatke po posamezni storitvi po dnevih uporabe.

3.7. V primeru ugotovljene uporabe storitev gostovanja za druge namene, kot so občasna potovanja v druge države z EU tarifo, Mega M 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.

3.8. Naročnik/uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev ali ravnanje Mega M v zvezi z uporabo reguliranih storitev gostovanja v državah z EU tarifo. Postopki z ugovori potekajo skladno z določili splošnih pogojev.

### 4. Sklenitev naročniškega razmerja

4.1. Razmerje med Mega M in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba (v nadaljevanju tudi pogodba), ustni dogovori niso veljavni. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz NR, so opredeljeni v pogodbi.

4.2. Pogodba o NR za storitev se sklene za nedoločen ali določen čas.

4.3. V Ceniku se določijo cene za: priključnino/priključno takso, mesečno naročnino in uporabo za vse vrste storitev, morebitni popusti ter cene. Mega M v okviru tehničnih možnosti nudi nabor osnovnih, dopolnilnih in dodatnih storitev ter paketov storitev. Osnovne, dodatne, dopolnilne storitve ter paketi storitev se naročnikom zaračunajo v skladu s cenami, ki so določene v Ceniku oziroma v pogodbi. Cenik je dostopen na spletnih straneh Mega M in pri pogodbenih prodajalcih storitev Mega M.

4.4. Cenik oziroma prodajna ponudba so objavljeni na vidnem mestu oziroma dostopni na vsakem prodajnem mestu Mega M-a, pooblaščenem za sklepanje NR, in na spletnih straneh Mega M-a, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred sklenitvijo naročniške pogodbe.

4.5. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s SP, Cenikom, opisom storitev in sprejema vse obveznosti iz tega naslova. Naročnik je obvezan uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen v primeru, če ni s pogodbo o NR drugače določeno.

4.6. Mega M sklepa NR na svojih spletni strani in preko pooblaščenih posrednikov. NR se lahko sklene tudi s pogodbo, sklenjeno na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.

4.7. Naročnik je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima stalno prebivališče ali sedež v Republiki Sloveniji (RS) in ki izpolnjuje pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, določene z veljavnimi predpisi in Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja.

4.8. Naročnik – fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je polnoletna;
  - če posamezna ponudba Mega M-a to dovoljuje, je naročnik tudi mladoletna oseba ob dopoljenih petnajstih (15) letih, ki lahko sklene NR izključno ob predložitvi poroštvene izjave poroka, ki izpolnjuje pogoje iz Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja ter ob soglasju starša ali skrbnika;
  - da ima stalno prebivališče v RS;
  - da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter na vpogled predloži davčno številko in osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev NR;
  - da je plačilno sposobna in to ustrezno dokaže s predložitvijo ustreznega dokazila (na primer: potrdilo o zaposlitvi) ali predloži poroštveno izjavo poroka, ki izpolnjuje pogoje iz Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja;
  - da kot fizična oseba nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Mega M-a iz naslova predhodno sklenjenih NR ali drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe oziroma da Mega M poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti;
  - da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev Mega M;
  - da zoper osebo ni uveden stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnega stečaja;
  - da ob prvi sklenitvi NR, ki ga ne sklepa v sklopu opravljanja poslovne dejavnosti, praviloma sklene najprej eno NR za posamezno storitev;
  - da lahko NR za fizično osebo sklene tudi pooblaščenec, ki predloži pooblastilo, overjeno pri notarju ali na upravni enoti in ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katerim se identificira.
- 4.9. Naročnik - pravna oseba sme skleniti naročniško pogodbo z Mega M:
- če je vpisana v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) v skladu z veljavnimi predpisi in ima sedež na področju Republike Slovenije,
  - če Mega M-u zagotovi vse podatke glede svojega statusa, zastopnikov in ostale podatke, na podlagi katerih lahko Mega M ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe,
  - če predloži ustrezne dokumente oz. listine, na podlagi katerih je mogoča preveritev oz. potrditev točnosti in popolnosti vseh predloženih podatkov,
  - če je plačilno sposobna in to svojo plačilno sposobnost lahko Mega M-u dokaže (z denarnimi sredstvi na svojem računu; s poroštvom plačilno sposobnega poroka za njene obveznosti; na drug način v skladu z zahtevami Mega M),
  - če naročniško pogodbo v njenem imenu in za njen račun sklene zastopnik, ki je kot njen zastopnik vpisan v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci), v mejah svojih pooblastil,
  - če nima do Mega M-a neporavnanih obveznosti,
  - če nima z Mega M-om nobenih spornih razmerij.
- 4.10. Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Mega M poroka na njegovo zahtevo seznanj s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.
- 4.11. Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Če je fizična oseba, mora imeti stalno prebivališče in redno zaposlitev v RS, če je pravna oseba, pa sedež ali podružnico v RS. Porok mora izpolnjevati tudi vse zgoraj navedene pogoje za fizične/pravne osebe.
- 4.12. Mega M lahko zahteva predložitev nove poroštvene izjave tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.
- 4.13. Naročnik je dolžan pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko Mega M preveri njegovo identiteto in boniteto.
- 4.14. V primeru, da Mega M na podlagi ustreznih listin ali podatkov, ki dokazujejo plačilno zmožnost naročnika, ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplačila naročenih storitev, lahko Mega M zahteva ustrezeni inštrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.
- 4.15. Naročniki, ki uveljavljajo posebne ugodnosti iz naslova NR na podlagi

dokazil, morajo po poteku roka veljavnosti dokazila le-tega obnoviti v štirinajstih (14) dneh. V nasprotnem primeru ugodnost preneha.

4.16. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni.

4.17. NR med Mega M in naročnikom nastane po podpisu naročniške pogodbe in ko Mega M naročniku omogoči uporabo storitev.

4.18. Naročniška pogodba se sklene pisno na predpisanem papirnem ali elektronskem obrazcu, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni.

4.19. Mega M začne posamezne storitve po naročniški pogodbi opravljati v rokih, določenih v naročniški pogodbi in/ali spremembah oziroma dopolnitvah naročniške pogodbe. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR.

4.20. Mega M naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli številko. Naročnik lahko uporablja dodeljeno številko oz. storitve le za namen, dogovorjen s pogodbo in skladno z zakonodajo.

4.21. Mega M lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup blaga ali prekine že sklenjeno NR ali naročilo blaga, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili naročniške pogodbe oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če meni, da zainteresirana oseba ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji,

- če meni, da uporabnik njegovih storitev ne bo zainteresirana oseba, pač pa tretja oseba, ki ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji,

- če je zoper zainteresirano pravno osebo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek, postopek prisilne poravnave ali ji grozi drug postopek, ki po splošnih poslovnih izkustvenih pravilih predstavlja poslovno tveganje za pogodbenega partnerja takšne pravne osebe.

- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Mega M zahteva ob sklenitvi NR, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;

- če je Mega M zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;

- če je zoper naročnika začel ali končan sodni postopek, postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v poslovanju in izpolnjevanju pogodbenih obveznosti;

- če se ugotovi, da naročnik zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Mega M ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;

- če vrednost evidentiranega prometa naročnika močno presega običajno vrednost prometa in naročnik obveznosti kljub opozorilu ne poravnava v zahtevanem roku;

- če je naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih Mega M ni dolžan skleniti NR;

4.22. Naročnik je dolžan Mega M takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (na primer: prebivališče, zaposlitev, spremembo podatkov o računih, prek katerih posluje), ki je vplivala na odločitev za sklenitev NR ali ki vpliva na NR. Naročnik je dolžan predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Mega M začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove NR. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravčasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegovega pravnega naslednika.

4.23. Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku in/ali statusnih spremembah naročnika lahko Mega M zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca in/ali sklenitev novega NR. Storitve se zaračuna po Ceniku.

4.24. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči Mega M, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi NR, štejejo za sprejeta.

4.25. Rok za priključitev, določen s pogodbo o NR, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile.

## 5. Uporaba terminalske opreme

5.1. Za uporabo storitev Mega M mora naročnik/uporabnik razpolagati z ustrežno terminalsko opremo.

5.2. Naročnik/uporabnik je dolžan uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili Mega M ter v skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko terminalsko opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.

5.3. Naročnik/uporabnik mora imeti delovanje svoje terminalske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščen uporabe s strani tretjih oseb.

5.4. Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Mega M naročniku tudi z objavo obvestila na svojih spletnih straneh svetuje namestitve protivirusne in druge zaščite. V primeru, da je takšna zaščita na voljo, naročnik ali uporabnik pa je kljub objavljenemu obvestilu ne namesti in/ali uporablja, Mega M ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku.

## 6. Zbiranje in varovanje podatkov

6.1. Mega M pri svojem poslovanju z naročniki/uporabniki obdeluje osebne podatke, ki mu jih v okviru tega poslovanja posredujejo naročniki/uporabniki in za tako obdelavo posameznik poda osebno privolitve, je obdelava potrebna za izvajanje pogodbe ali če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon.

6.2. Mega M sme tudi sam pridobivati podatke o naročnikih/uporabnikih v skladu s pogoji, kot jih določajo veljavni predpisi. Podatki, ki se nanašajo na NR, so poslovna skrivnost Mega M.

6.3. Mega M bo podatke o NR obdeloval v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov in, v kolikor ni drugače določeno v PP za posamezno storitev, jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitve pogodbe z naročnikom, izvajanje in zaračunavanje storitev, pripravo in izdajanje imenikov naročnikov ter za potrebe analiz v Mega M. Za oziroma pred uporabo osebnih podatkov v druge namene bo Mega M pridobil ustrezno soglasje naročnika.

6.4. Mega M bo pridobljene podatke uporabljal za nemoteno izvajanje NR, za pripravo in izdajanje imenikov, na podlagi soglasja naročnika pa tudi za druge zakonite namene (npr. za tržne analize, namenjene izboljšanju ponudbe naročnikom in uporabnikom).

6.5. V primeru, da se naročnik ne opredeli za namene trženja storitev Mega M ali proti njim, bo lahko Mega M o svojih novih storitvah naročnika obveščal le v primerih in na načine, ki jih ne glede na soglasje naročnika dovoljuje zakonodaja.

6.6. Naročnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da Mega M trajno ali začasno preneha uporabljati podatke za namen neposrednega trženja. Mega M je dolžan v petnajstih (15) dneh ustrezno preprečiti uporabo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja ter o tem v nadaljnjih petih (5) dneh pisno ali na drug dogovorjen način obvestiti naročnika.

6.7. Mega M zbira o naročnikih naslednje podatke:

- ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe,
- naslov/sedež naročnika,
- naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika in kontaktno telefonsko številko,
- elektronski naslov, naslov spletne strani ali druge vrste osebnih stikov (na željo naročnika),
- akademski, znanstveni ali strokovni naziv (na željo naročnika),
- podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika),
- rojstni datum (s soglasjem naročnika in za določene storitve),
- davčno številko za fizične osebe ter davčno in matično številko za pravne osebe,
- druge podatke, ki so potrebni za sklenitev NR,
- na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi naročnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.

6.8. Mega M lahko na podlagi naročnikovega/uporabnikovega predhodnega soglasja za potrebe analiziranja podatkov za izboljšanje ponudbe, trženje storitev ali izvajanje storitev obdeluje podatke, zbrane ob sklenitvi NR, zbira tudi druge naročnikove/uporabnikove podatke (na primer: spol, dokončana izobrazba, število družinskih članov, življenjski

standard družine, zaposlitveni status, način preživljanja prostega časa, zanimanje za storitve in mnenja o ponudbi Mega M).

6.9. Soglasje za obdelavo osebnih podatkov, kot izhaja iz naročniške pogodbe, velja tudi po prenehanju naročniške pogodbe oziroma do izrecnega preklica soglasja oziroma še največ deset let.

6.10. Zaradi točnosti in ažurnosti obdelovanih osebnih podatkov lahko Mega M preveri resničnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino naročnika/uporabnika, na katerega se nanašajo.

6.11. Mega M sme z namenom preverjanja verodostojnosti podatkov, ki jih Mega M posreduje naročnik oziroma uporabnik (npr. navedenih v pogodbi o sklenitvi NR, posredovanih v sklopu naročila oziroma uporabe storitev ali blaga,...), od kateregakoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov pridobiti oziroma preverjati resničnost le-teh.

6.12. Mega M sme pridobljene podatke o naročnikih in uporabnikih posredovati tudi svojim pogodbenim partnerjem, ki pogodbeno zagotavljajo enak način varovanja podatkov kot Mega M, prek katerih ali s pomočjo katerih izvaja svoje storitve.

6.13. Mega M za potrebe zaračunavanja storitev in reševanja reklamacij v skladu z zakonodajo hrani podatke o prometu.

6.14. Podatki o prometu, ki se hranijo za namene izvajanja naročniškega razmerja do popolnega plačila računa (to pomeni do izteka roka za ugovor), t.j. za tekoče in tri (3) pretekla redna obračunska obdobja, so:

– pri storitvah v mobilnem omrežju: pri telefonskih zvezah podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, trajanju in/ali količini prenesenih podatkov, IMEI, bazni postaji, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena, pri internetnih zvezah pa tudi podatki o javnem IP naslovu, zasebnem IP naslovu, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki;

– pri telefonskih storitvah v fiksnem in IP omrežju: podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, količini prenesenih podatkov, IP naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena, in podatek o končni točki dostopa, od koder je bila zveza vzpostavljena;

– pri dostopu do interneta v fiksnem omrežju: podatki o javnem IP naslovu, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze ter trajanju zveze, količini prenesenih podatkov, končni točki dostopa, od koder se je dostopalo do interneta, trajanju zveze in IP naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena;

6.15. Mega M hrani, obdeluje in posreduje podatke o prometu v elektronskem javnem komunikacijskem omrežju naročnikom, uporabnikom in drugim upravičenim osebam (npr. ponudniki in izvajalci storitev, sodišča, državni organi) v skladu s temi pogoji in veljavno zakonodajo.

6.16. Mega M lahko obdeluje oziroma analizira omrežne podatke, ki jih generirajo uporabniki storitev, z namenom izboljšanja uporabniških izkušenj.

6.17. Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v omrežjih v tujini je predmet tuje zakonodaje, zato Mega M ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oziroma distribucijo. Naročnik se strinja, da za prenos podatkov in uporabo storitev v internetnem omrežju ali kateremkoli drugem omrežju, nad katerim Mega M nima neposrednega nadzora, razrešuje Mega M kakršnekoli odgovornosti v povezavi z delovanjem omrežij in posledično storitev.

## 7. Mega M kot obdelovalec osebnih podatkov

7.1. Določbe tega poglavja veljajo za primere, ko naročnik storitev (v tem poglavju upravljaavec osebnih podatkov) in Mega M (obdelovalec osebnih podatkov) skleneta pogodbo, po kateri obdelovalec za upravljavca obdeluje med drugim tudi osebne podatke o fizičnih osebah.

7.2. Obdelovalec 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.

7.3. Podatke obdelovalec obdeluje za čas trajanja naročniškega razmerja po pogodbi. Trajanje obdelave se ustrezno podaljša, če obdelovalec 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.

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

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

7.6. Obdelovalec za upravljavca obdeluje naslednje osebne podatke: ime in priimek, telefonska številka, uporabniško ime, promet.

7.7. Obdelovalec obdeluje navedene podatke o: uporabnikih storitev MegaTel katerih naročnik je upravljavec.

7.8. Upravljavec zagotavlja, da ima za pogodbeno obdelavo podatkov, ki jih posreduje obdelovalcu, veljavno pravno podlago po Splošni uredbi o varstvu podatkov.

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

7.10. Upravljavec obdelovalcu sporoči vse popravke ali izbrise osebnih podatkov ali omejitve obdelave, razen če se to izkaže za nemogoče ali vključuje nesorazmeren napor.

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

7.12. Obdelovalec osebne podatke obdeluje samo po dokumentiranih navodilih upravljavca, razen če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS. V slednjem primeru obdelovalec o tej pravni zahtevi pred obdelavo podatkov obvesti upravljavca, razen če zadevno pravo prepoveduje takšno obvestilo na podlagi pomembnih razlogov v javnem interesu.

7.13. Obdelovalec pomaga upravljavcu 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 obdelovalca, bo obdelovalec posameznika obvestil, da naj se z zahtevo obrne na upravljavca.

7.14. Obdelovalec upravljavcu pomaga pri izpolnjevanju obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov glede varnosti obdelave podatkov, obveščanja o kršitvah varstva podatkov, opravljanju ocene učinka in predhodnega posvetovanja z nadzornim organom.

7.15. Obdelovalec v skladu z odločitvijo upravljavca izbrise ali vrne vse osebne podatke upravljavcu 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.

7.16. Obdelovalec da upravljavcu na voljo vse informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov, ter upravljavcu ali drugemu revizorju, ki ga pooblasti upravljavec, omogoči izvajanje revizij, tudi pregledov, in pri njih sodeluje. Obdelovalec nemudoma obvesti upravljavca, če po njegovem mnenju tako navodilo krši pravo EU ali pravo RS o varstvu podatkov.

7.17. Revizija iz prejšnjega odstavka mora biti napovedana vsaj 30 dni vnaprej, poteka po med strankama vnaprej dogovorjenem postopku in ne ovira običajnega delovnega procesa obdelovalca. Izvedena je lahko največ enkrat na dve leti, razen če zavezujoče pravo EU ali RS zahtevata drugače.

7.18. Obdelovalec zagotavlja, da je njegov DATA center v skladu z regulativami o varovanju podatkov ISO 27001.

7.19. Obdelovalec 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.

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

7.21. Katera koli fizična oseba, ki ukrepa pod vodstvom obdelovalca in ima dostop do posredovanih osebnih podatkov, teh podatkov ne sme obdelati brez navodil upravljavca, ki jih prejme obdelovalec, razen če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS.

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

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

7.24. Obdelovalec po seznanitvi s kršitvijo varstva osebnih podatkov brez nepotrebne odlašanja uradno obvesti izključno upravljavca.

7.25. 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 pooblaščenice 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 obdelovalec sprejme ali katerih sprejetje predlaga za obravnavanje kršitve varstva osebnih podatkov, pa tudi ukrepov za ublažitev morebitnih škodljivih učinkov kršitve, če je to ustrezno.

7.26. Kadar in kolikor informacij ni mogoče zagotoviti istočasno, se informacije lahko zagotovijo postopoma brez nepotrebne dodatnega odlašanja

7.27. Obdelovalec ne angažira drugega zunanega obdelovalca brez predhodnega posebnega ali splošnega pisnega dovoljenja upravljavca. V primeru splošnega pisnega dovoljenja obdelovalec upravljavca obvesti o vseh nameranih spremembah glede angažiranja dodatnih obdelovalcev ali njihove zamenjave, s čimer se upravljavcu omogoči, da nasprotuje tem spremembam.

7.28. Kadar obdelovalec zadolži drugega obdelovalca za izvajanje specifičnih dejavnosti obdelave v imenu upravljavca, 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.

7.29. Kadar ta drugi obdelovalec ne izpolni obveznosti varstva podatkov, prvi obdelovalec še naprej v celoti odgovarja upravljavcu za izpolnjevanje obveznosti drugega obdelovalca.

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

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

7.32. Obdelovalec je odgovoren za škodo, ki jo povzroči obdelava le, kadar ne izpolnjuje obveznosti iz tega poglavja, ali kadar je prekoračil zakonita navodila upravljavca ali ravnal v nasprotju z njimi.

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

## 8. Zaračunavanje, plačevanje in spremljanje stroškov storitev

8.1. Mega M zaračunava storitve v skladu z veljavnim Cenikom, ki se ga stranki posreduje na njeno željo.

8.2. Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu (koledarski mesec).

8.3. Mega M praviloma enkrat mesečno naročniku izstavi račun za naročnino osnovnih, dodatnih in dopolnilnih storitev, pakete storitev ter opravljene klice. Mega M lahko zahteva plačilo za opravljene storitve tudi izven rednega obračunskega obdobja.

8.4. Naročnina se obračuna na naslednji način:

– naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;  
– na prvem redno izstavljenem računu se lahko v skupnem znesku z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja, razen v primerih iz naslednje alineje;

– naročnina lahko že vključuje določeno količino storitev, ki je lahko različna glede na izbrani dostop oziroma naročniški paket in je določena v Ceniku oziroma prodajni ponudbi. V tem primeru se naročnina praviloma obračuna za celotno obračunsko obdobje, ne glede na datum aktivacije/deaktivacije storitve.

8.5. Osnovne in druge (dodatne) storitve se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.

8.6. Cena klica je odvisna od:

– vrste klicev (kot na primer: klici v notranjem prometu, na kratke številke, v mednarodnem prometu, iz fiksnega v mobilno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internet storitev itd.);

– izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;

– trajanja vzpostavljenе 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.

8.7. Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Mega M. Morebitna odstopanja evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence Mega M ne vplivajo na obračun.

8.8. Mega M bo račun izstavil zbirno po skupinah storitev.

8.9. Račun se izstavlja v soglasju z naročnikom v elektronski obliki ali se vzpostavi trajnik (e-banka).

8.10. V primeru, ko naročnik sklene več NR za posamezno storitev, bo Mega M za vsa ta NR praviloma izstavil zbirni račun in priložil specifikacijo po posameznih storitvah za vsako NR posebej.

8.11. Račun že vsebuje oziroma mu je priložena osnovna stopnja razčlenitve računa, zahtevana s predpisi.

8.12. Naročnik lahko zahteva razčlenitev računa, ki presega osnovno stopnjo (v nadaljevanju: razčlenjeni račun), in sicer za obdobje največ treh (3) preteklih obračunskih obdobij. Zahteva za razčlenjeni račun vložiti pisno ali po elektronski pošti na predpisanem obrazcu v petnajstih (15) dneh po prejemu računa. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, Mega M omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.

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

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

8.15. Razčlenjeni račun vsebuje:

– datum vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;  
– čas vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;  
– trajanje posameznega klica/zveze/storitve;  
– številko klicanega za dohodni klic in številko kličočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;  
– skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;  
– plačilo za storitev.

8.16. Mega M praviloma izda zakriti razčlenjeni račun, tako da se izpustijo oziroma izbrisejo zadnja tri mesta številke; pri nezakritem

razčlenjenem računu, ki ga Mega M izda le pod zakonsko določenimi pogoji, pa so številke prikazane v celoti.

8.17. Mega M izda nezakriti razčlenjeni račun le v naslednjih primerih, v skladu s tehničnimi možnostmi:

– pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,

– če je naročnik potrošnik ali

– če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, pri čemer mora ta naročnik 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 števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Mega M bo v tem primeru nezakriti razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na razčlenjenem računu prekrije, predno le-tega posreduje naročniku.

8.18. Razčlenjeni račun se naročniku zaračuna po veljavnem Ceniku.

8.19. Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.

8.20. Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti.

8.21. Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Mega M. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petnajsti (15) dan po izdaji računa.

8.22. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik/uporabnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.

8.23. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu. V primeru zamude s plačilom bo Mega M naročniku obračunal zamudne obresti na mesečnem računu. Naročnik je Mega M dolžan v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov po veljavnem Ceniku in stroške izterjave. Če ni s pogodbo z naročnikom drugače določeno, bo Mega M zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena za zamudne obresti.

8.24. Mega M lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku/uporabniku, s tistim, kar naročnik/uporabnik terja od Mega M. Mega M lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.

8.25. Mega M naročnika, ki računa v roku ni plačal, pisno ali preko elektronske pošte ali preko SMS sporočila opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.

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

8.27. V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve komunikacijske opreme je naročnik dolžan poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade storitev, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je Mega M prejel naročnikovo obvestilo. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.

8.28. Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravna po izteku dodatnega roka za izpolnitev, lahko Mega M preneha zagotavljati storitve.

8.29. Mega M lahko 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 Mega M naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku. Mega M pošlje naročniku na njegovo zahtevo dopis z obrazložitvijo predhodnega ustnega dogovora in morebitne zahteve po plačilu. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti Mega M.

8.30. Mega M lahko začasno, do prejema plačila, omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev, če:

– naročnik ne izpolni ali zavrne zahtevo po plačilu,  
– nadaljuje s porabo kljub prepovedi,  
– se ne odzove na ukrepe Mega M (na primer: klic, SMS).

8.31. Mega M naročniku ob izključitvi zaračuna strošek izključitve storitve/priključka po Ceniku.

## 9. Ugovori zoper odločitev

9.1. Naročnik/uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Mega M v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovi podlagi izdani predpisi ter naročniška pogodba.

9.2. Naročnik ima pravico vložiti ugovor:

– zoper račun, ki je izstavljen s strani Mega M v roku petnajstih (15) dni od datuma prejema računa, oziroma če naročnik zahteva razčlenjeni račun za pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva prejema razčlenjenega računa, ali

– zoper odločitev ali ravnanje Mega M, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje; 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 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.

9.3. Ugovor je potrebno vložiti na enega od naslednjih načinov:

– pisno na naslov Mega M, d.o.o., Velenje, Rudarska cesta 6, 3320 Velenje, s pripisom reklamacija;

– na elektronski naslov za sprejem reklamacije (prodaja@mega-m.net).

9.4. Mega M bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najkasneje v petnajstih (15) dneh.

9.5. Če Mega M ne ugotovi naravnostnega ugovora, lahko naročnik/uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Mega M vložiti predlog za rešitev spora na agencijo.

9.6. Če Mega M o ugovoru naročnika/uporabnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnik/uporabnik v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora vložiti predlog za rešitev spora pred agencijo.

9.7. Naročnik lahko vložiti predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar Mega M ugotovi naravnostnega ugovora, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko predlog za rešitev spora vložiti v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

9.8. Mega M sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred agencijo in rok za vložitev predloga.

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

9.10. Druge morebitne spore iz naročniške pogodbe, za katere agencija ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče glede na naslov naročnika.

9.11. Glede na zgoraj opredeljene pristojnosti agencije, Mega M ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga zasebni uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov; razen če drugi pogoji Mega M opredeljujejo drugače.

## 10. Omejitve uporabe storitev

10.1. Mega M lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR, začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, če jih storitev omogoča.

10.2. Mega M lahko prepreči oziroma začasno omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev v elektronskem komunikacijskem omrežju, razen klicev na številke za klice v sili.

10.3. Mega M naročnika pred izvedbo omejitve pisno in/ali na drug ustrezen način opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z

zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko omeji uporabo storitev, in sicer:

– dokler ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR;

– dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu prometu;

– dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oziroma storitvi ali ne vložiti zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve;

– dokler uporablja terminalsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali pogodbo;

– dokler ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Mega M ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke;

– dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike/uporabnike;

– dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;

– dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;

– dokler dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov oziroma dostopa do širokopasovnih storitev v uporabo tretjim osebam;

– če naročnik, ki trži storitve v omrežju Mega M, ne upošteva pogodbenih pogojev in veljavne zakonodaje glede objave ter nudenja informacij, servisov in storitev,

– v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.

10.4. Mega M sme začasno in na stroške naročnika takoj omejiti uporabo nekaterih ali vseh storitev, razen klicev na številke za klice v sili, v elektronskem komunikacijskem omrežju:

– če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Mega M in s tem priti do podatkov, za katerih posredovanje ni pooblaščen;

– če ne preneha povzročati tehničnih ali drugih motenj;

– če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja;

– če ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev;

– zaradi zaščite naročnikovih interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih, in sicer takoj, ko je zaznana možnost zlorabe;

– če se pri uporabi storitev uporablja terminalska oprema, ki je ukradena, zlorabljen ali odtujena na protipravni način;

– če naročnik moti funkcionalnost omrežja;

– se ne odzove na ukrepe Mega M (na primer: klic, SMS), obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja; če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, če naročnik ne izpolni zahteve Mega M.

10.5. Mega M lahko uporabnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine prenesenih podatkov s SMS sporočilom ali elektronsko pošto.

10.6. Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev lahko Mega M skladno s Cenikom in/ali pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve.

10.7. Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Mega M z ravnanji, ki so v nasprotju s SP 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.

10.8. Mega M ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te. V primeru, da Mega M ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s temi pogoji oziroma za nedovoljen namen, ima pravico onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem SP izrecno strinja, da bo Mega M-u povrnil vso nastalo škodo, vključno s stroški.

10.9. Naročnik lahko v skladu s temi SP in v skladu s ponudbo Mega M zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

## 11. Prenehanje naročniškega razmerja

11.1. Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove NR. NR preneha najkasneje v petih (5) dneh od prejema odpovedi NR. Če želi naročnik daljši odpovedni rok, mora to izrecno navesti v pisni odpovedi. V tem primeru NR preneha v roku, ki ga je določil naročnik.

11.2. Lastnoročno podpisano odpoved se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti in mora vsebovati:

- podatke o naročniku: ime in priimek/firmo pravne osebe, naslov/sedež, matična številka (za pravne osebe) in davčna številka oziroma identifikacijska oznaka;
- zeleni datum izključitve;
- kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter
- morebitne druge podatke ....

11.3. Naročnik mora v primeru prenehanja NR pri Mega M poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno s stroški prenehanja NR.

11.4. Naročnik se obvezuje, da bo Mega M-u poravnal morebitne obveznosti iz naslova predčasne prekinitve NR, ki izhajajo iz pogojev in morebitnih aneksov oziroma dogovorov.

11.5. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR na zahtevo Mega M- a vrnil terminalsko opremo (na primer: kartico SIM) oziroma omogočil demontažo vse komunikacijske opreme, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last Mega M. Če naročnik v roku petih (5) dni po prejemu zahteve ne vrne oziroma ne omogoči demontaže vse ali dela naročniške terminalske opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna po Ceniku. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.

11.6. Če namerava Mega M spremeniti pogoje, določene v naročniški pogodbi, je dolžan naročnika o nameranih spremembah obvestiti najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Če se naročnik s predlaganimi spremembami ne strinja, ima pravico v istem roku brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve NR in brez pogodbenih kazni odstopiti od naročniške pogodbe, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-1 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi. Odstop od naročniške pogodbe v tem primeru ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika. Naročnik, ki je ob sklenitvi NR prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, mora pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave Mega M-u povrniti znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme.

11.7. Mega M na pisno zahtevo naročnika o odpovedi NR izključi vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve, razen če PP za posamezno storitev ne določajo drugače.

11.8. Mega M lahko odpove NR:

- če naročnik krši določila SP, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Mega M v zahtevanem roku;
- če naročnik ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR. V tem primeru naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel;
- če je zoper naročnika uveden insolventni postopek ali postopek prenehanja pravne osebe po določbah veljavne zakonodaje;
- v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve.

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

## 12. Skrb za naročnika/naročnika

12.1. Mega M 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.

Mega M vse aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.

12.2. Mega M zagotavlja naročnikom/uporabnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev NR.

12.3. Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki/uporabniki:

- pri pooblaščenih posrednikih Mega M v njihovem obratovalnem času,
- na javno objavljenih telefonskih številkah Mega M,
- na spletnih straneh Mega M ([www.mega-m.net](http://www.mega-m.net)).

12.4. Mega M zagotavlja neprekinjeno delovanje služb, ki so pristojne za:

- stike z naročniki,
- posredovanje podatkov, objavljenih v javno dostopnih imenikih,
- prijavo napak,
- podajo ugovorov.

12.5. Mega M naročnikom/uporabnikom 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). Naročnik si lahko klice zagotovi tudi v primeru izpada električnega omrežja tako, da si zagotovi nadomestno oziroma brezprekinitveno napajanje in njegovo vzdrževanje;
- številke Mega M za stike z naročniki in prijavo napak tudi v primeru začasne omejitve oziroma uporabe storitve.

12.6. Mega M bo najmanj enkrat letno poskrbel za objavo informacij, ki vsebujejo podatke o naročnikih/uporabnikih, ki so naročili objavo, in sicer v knjižni obliki ali elektronskih medijih. Mega M bo upošteval prejete spremembe podatkov o naročniku najkasneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu obvestila o spremembi pri posredovanju sprotnih informacij. V naročniških imenikih se upoštevajo podatki, ki jih Mega M prejme najmanj petinštirideset (45) dni pred tiskanjem.

12.7. Mega M bo ime/naziv naročnika/uporabnika in njegov naslov objavil v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika/uporabnika ter posredoval podatke drugim institucijam le za sestavo in tisk telefonskih imenikov ter posredovanje informacij o naročniku/uporabniku. Takšna objava je za naročnika brezplačna. Na podlagi soglasja naročnika se lahko v javno dostopnem telefonskem imeniku objavi za vsako dodeljeno številko poleg osnovnih podatkov o naročniku tudi druge podatke, objava katerih je odvisna od izdajatelja posameznega imenika. Ne glede na to sme naročnik kadarkoli preveriti podatke, namenjene objavi v javno dostopnem imeniku, in zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris.

12.8. Mega M bo v imenikih objavil le podatke o naročnikih, za katere ima soglasje naročnikov in ki bodo navedeni pri posamezni izdaji imenika. Mega M si pridržuje pravico, da sam odloča o naboru podatkov, ki bodo objavljeni v imenikih, ki jih sam izdaja.

12.9. Mega M lahko te podatke objavi sam in/ali prek nosilca univerzalne imeniške storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo.

12.10. Mega M 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.

12.11. Na pisno zahtevo naročnika, ki je zahteval sledenje, in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti, bo Mega M le-tega obvestil o identifikacijski oznaki kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo Mega M posredoval na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic, za kar se šteje pri pristojnem organu vložena tožba ali prijava suma storitve kaznivega dejanja.

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



12.13. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do portalov Mega M.

12.14. Naročnik/uporabnik je dolžan z vso opremo, ki je last Mega M, 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.

12.15. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM mora takoj sporočiti Mega M-u, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM, ter skrbno varovati uporabniško ime in geslo za dostop do portalov Mega M.

12.16. Mega M priporoča uporabnikom/naročnikom, da pred prvo uporabo določene storitve skrbno preberejo pogoje in navodila za uporabo te storitve.

12.17. V skrbi za varovanje našega skupnega naravnega okolja Mega M uporabnike prosi, da upoštevajo določila slovenske zakonodaje, da odpadna transportna embalaža in odpadna električna in elektronska oprema ter odpadne baterije in akumulatorji ne sodijo med mešane komunalne odpadke, ampak jih je potrebno zbirati ločeno in oddati v za to namenjene zabojnike in zbirališča oz. vrtni prodajalca.

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

13.1. Mega M zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.

13.2. Mega M ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

13.3. Mega M bo svoje uporabnike obveščal o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev.

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

13.5. Vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij zajema:

- odpravljanje napak;
- periodične meritve in diagnostiko na elementih omrežja;
- druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca;
- stalno preverjanje s samodejnim odkrivanjem napak, vgrajeno v opremo;
- meritve delovanja sistema na terenu;
- stalne analize delovanja sistema na podlagi statističnih podatkov iz elementov sistema;
- analizo zmogljivosti in kakovosti delovanja;
- nastavljanje in konfiguriranje;
- zagotavljanje računalniških komunikacij;
- vzdrževalno dežurno službo, ki deluje 7 dni v tednu in 24 ur na dan;
- ekipo specialistov za posamezne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu,
- dežurno službo dobavitelja opreme;
- tehnično pomoč za uporabnike vse delovne dneve od 8.00 – 20.00 ure.
- 24/7 nujno dežurno službo za blokado storitve ob izgubi SIM kartice ali zlorabi.

13.6. Mega M zgradi in vzdržuje dostope na omrežje do omrežne priključne točke. Mega M vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Mega M.

13.7. Mega M ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ali v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, katerih Mega M ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.

13.8. Mega M v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.

13.9. Če Mega M ne zagotovi ravni storitve v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov ter določbami SP, je naročnik upravičen zahtevati povračilo nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročnin, ki jih je naročnik plačal Mega M-u za storitev, na

katero se nanaša zahtev. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.

13.10. Mega M naročniku ne odgovarja za povzročeno škodo in nastale stroške naročniku, če motnje pri naročnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.

13.11. Mega M ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika.

13.12. Mega M 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.

### 14. Avtorske in sorodne pravice ter licenca za uporabo

14.1. Naročnik/uporabnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih uporabnikom ponuja Mega M.

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

14.3. Lastniki in imetniki avtorskih in oblikovalskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na in v produktu so Mega M in/ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika/uporabnika ni prenesena nobena od v tej točki navedenih pravic na produktu, temveč izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SP, kot so določene v tem poglavju.

14.4. Produkt je dobavljen takšen, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Mega M v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Mega M in/ali dajalcev licence Mega M, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.

### 15. Vsebine in storitve ponudnikov

15.1. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Mega M samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin.

15.2. Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine, ki jih Mega M posreduje, skladno z navodili Mega M oziroma ponudnika storitve in vsebine.

15.3. Uporabnik storitev/vsebin je dolžan te storitve/vsebine plačati na podlagi računa Mega M oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev/vsebin.

15.4. Mega M ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh vsebin.

15.5. Mega M ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin/storitev.

15.6. Mega M svojim uporabnikom posreduje vsebine in omogoča uporabo storitev (oziroma dostop do storitev) tistih ponudnikov vsebin, s katerimi ima sklenjeno ustrezno pogodbo. Za vsebino, kakovost, pogoje in skladnost izvajanja teh storitev s ponudnikovimi pogoji storitev Mega M ne odgovarja.

15.7. Mega M 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.

### 16. Splošna priporočila naročniku/uporabniku

16.1. Mega M priporoča:

- Uporabljajte opremo v skladu z navodili proizvajalca.
- Izvajajte ukrepe glede varstva okolja.
- Uporabljajte opremo na način, ki ne moti okolice, na primer v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno.
- Ne puščajte vklopljene opreme brez nadzora. Na vseh napravah, še se posebej na pametnih mobitelih, si uredite zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem preprečite nepooblaščen uporabo v primeru kraje ali izgube.
- V primeru povečane nevarnosti udara strele (primer: grmenje, nevihta ...) izklopite opremo iz električnega omrežja.
- Uporabljajte prenapetostno zaščito.
- Skrbno hranite in varujte pogodbe in druge listine (na primer: certifikati).

– Skrbno hranite in varujte gesla ter uporabniška imena. Zlasti jih ne pošiljajte po elektronski pošti (zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing), jih ne vpisujte v spletne strani, ki niso last Mega M in jih vnašajte le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov. Upoštevajte morebitna navodila za ravnanje z gesli, ki jih v povezavi s posameznimi storitvami Mega M uporabnikom podaja na svojih spletnih straneh, prodajnih mestih ali z neposrednimi pisnimi obvestili.

– Če ne želite uporabljati posamezne storitve, preverite možnost začasne ali

trajne omejitve dostopa do posamezne storitve;

– Sprotno spremljajte porabo govornih in podatkovnih storitev, če storitve to omogočajo.

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

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

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

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

## 17. Končne določbe

17.1. SP imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.

17.2. Ti pogoji pričnejo veljati za naročnike/uporabnike, ki sklenejo NR.

17.3. Ti pogoji so objavljeni in so dostopni na spletnih straneh Mega M-a.

Velenje, 20.4.2018

Veljavnost od dne: 25.05.2018