

# SKYLINE telekomunikacije d.o.o., Celovška 150, Ljubljana

## SPLOŠNI POGOJI ZA OPRAVLJANJE KABELSKO DISTRIBUCIJSKIH STORITEV SPLOŠNE DOLOČBE

Splošni pogoji urejajo opravljanje kabelsko distribucijskih storitev, ki jih kabelski operater opravlja za javnost kot gospodarsko dejavnost, predvsem pa :

- pogoje, postopek in roke za vključitev storitev
- obseg, način in pogoje opravljanja storitev
- cene storitev

Pogoje in način opravljanja kabelsko distribucijskih storitev določajo tudi Zakon o elektronskih komunikacijah, Zakon o medijih, Pravilnik o pogojih za opravljanje tržnih telekomunikacijskih storitev ter drugi predpisi.

Kabelsko distribucijske storitve so predvsem naslednje telekomunikacijske storitve:

- prenos radijskih in televizijskih signalov v skladu s programsko shemo in programskimi paketi
- prenos posebej plačljivih radijskih in televizijskih programov

### POGOJI, POSTOPKI IN ROKI ZA VKLJUČITEV STORITEV

Informacije o možnostih, vrstah in načinih uporabe posameznih storitev zagotavlja operater z objavo na svojem informacijskem TV kanalu, spletnih straneh, občasnimi pisnimi obvestili ter informacijami na sedežu firme.

Kabelski operater sklene naročniško razmerje z vsako fizično ali pravno osebo, ki predloži pravilno izpolnjeno naročniško pogodbo, vkolikor za to obstajajo tehnične možnosti in ekonomska upravičenost.

Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja predložiti pravilno izpolnjeno podpisano naročniško pogodbo. V primeru, da naročnik v pogodbi ni navedel vseh podatkov, ki so nujni za sklenitev naročniškega razmerja, kabelski operater vrne naročniku pogodbo z obrazložitvijo v ponoven podpis.

Naročniško razmerje med naročnikom in kabelskim operaterjem je sklenjeno z dnem priključitve naročnika, ki ne sme biti kasneje kot 30 dni po podpisu obeh pogodbenih strank.

Podatki iz naročniškega razmerja so poslovna skrivnost kabelskega operaterja. Kabelski operater bo te podatke varoval v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov.

En priključek po pogodbi se razume priključek za eno hišo z enim vhodom in enim gospodinjstvom.

### OBVEZNOSTI KABELSKEGA OPERATERJA

Kabelski operater zagotavlja dobavo radijskih in televizijskih programov v skladu s programsko shemo, ki jo je sprejel programski svet operaterja ( Zakon o medijih 114. čl.). O aktualni programski shemi in njenih spremembah kabelski operater obvešča naročnike preko informacijskega kanala, na spletnih straneh, pisno ali na druge možne načine. Kabelski operater zagotavlja storitve 24 ur na dan, sedem dni v tednu in zagotavlja neprekinjeno delovanje službe za prijavo napak v sistemu.

Kabelski operater bo v okviru svojih obveznosti zagotavljal:

- kvaliteten sprejem prenašanih signalov na kabelskem priključku
- redno vzdrževanje kabelskega omrežja (redni pregledi, nastavitve in meritve primarnih in sekundarnih linij)
- odpravo okvar oz. napak in dežurno službo za intervencijsko vzdrževanje

Kabelski operater bo zagotavljal dežurno službo za intervencijsko vzdrževanje na način:

- izpade v glavni postaji (vseh ali večine kanalov) in izpade v primarnem razvodu bo pričel odpravljati takoj po prejemu obvestila in jih bo odpravil najkasneje v 12 urah.
- izpade na distribucijskem ojačevalniku (izpad ene veje hiš ali enega stanovanjskega bloka ) bo pričel odpravljati takoj po prejemu obvestila ter odpravil najkasneje v 24 urah.

Odpravljanje napak v navedenih rokih bo kabelski operater zagotavljal vse dni v letu.

Kabelski operater bo kvaliteten sprejem, vzdrževanje in odpravo okvar zagotavljal na priključku.

Če je izpad ali okvaro povzročil naročnik sam, ali če je okvara nastala na individualnem razvodu naročnika (med priključno omarico in TV sprejemnikom), je naročnik dolžan plačati stroške popravila po ceniku kabelskega operaterja.

V primeru načrtovane prekinitve zaradi vzdrževanja telekomunikacijskega omrežja daljše kot 2 uri bo kabelski operater o tem naročnike obvestil na internem kanalu najmanj 3 dni pred načrtovano prekinitvijo.

Kabelski operater jamči, da bo dela izvedel strokovno in ustrezno standardu, ki ureja izgradnjo kabelskih TV sistemov SLS EN 50083 ter vsem ostalim veljavnim tehničnim, komunalnim, varstvenim in drugim normativom. Kabelski operater ne odgovarja za prekinitve in napake, ki so posledica višje sile ali dogodkov, na katere nima vpliva.

## POGOJI OPRAVLJANJA STORITEV

Za izdelavo priključka oziroma uporabo kabelsko distribucijskih storitev mora uporabnik s kabelskim operaterjem skleniti naročniško razmerje, ki se uredi s podpisom naročniške pogodbe.

Priključnina je cena za izgradnjo priključka. Višino in način plačevanja priključnine se določi v naročniški pogodbi oziroma pogodbi o izdelavi priključka. Operater lahko odstopi od pogodbe in odklopi priključek naročnika, če naročnik kljub predhodnemu opominu in obvestilu o odklopu ne poravnava svojih obveznosti do operaterja. Stroški ponovnega priklopa bremenijo naročnika.

Kabelska naročnina pokriva stroške vzdrževanja in obratovanja sistema, pogodbene kabelske redistribucijske obveznosti do producentov programov ter pogodbene in zakonsko določene pristojbine.

V naročnini niso zajeti programi, ki se kot "dodatno plačljivi" distribuirajo posebej in za prenos katerih pogodbeni stranki skleneta posebne pogodbe ter je za njihovo gledanje potreben poseben dekoder.

Kabelski operater oblikuje kabelsko naročnino v skladu s potrebami in razvojnim načrtom s tem, da zagotavlja konkurenčnost. Cena se spreminja glede na zviševanje cen storitev, energije, najema, avtorskih pravic in pristojbin.

Cena se spreminja polletno ali letno, v odvisnosti od rasti stroškov drobnoprodajnih cen.

Cene so navedene v ceniku, ki je objavljen na sedežu kabelskega operaterja. O spremembah cen kabelski operater obvesti naročnike pisno preko upravnikov, na spletnih straneh ali preko svojega informacijskega kanala, najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb.

Naročnina se prične obračunavati z mesecem vključitve in se vplačuje po položnici, ki jo izstavi kabelski operater oz. na podlagi izdanih računov upravniku. Naročnik se obvezuje, da bo redno plačeval kabelsko naročnino. Neplačevanje, neredno ali nepravočasno plačevanje naročnine je razlog, zaradi katerega sme kabelski operater kabelski priključek odklopiti, vse neplačane zapadle obveznosti pa od naročnika izterjati, skupaj z zakonsko določenimi obrestmi in stroški.

Operater je dolžan vnaprej opozoriti naročnika in mu za nepravočasna plačila dati dodaten razumen rok, ki ni krajši od 8 dni, v katerem mora naročnik poravnati svoje obveznosti. Kabelski operater bo naročnika ponovno priključil šele po plačilu dolgov, stroškov odklopa in ponovnega priklopa.

Naročnik ima pravico do reklamacije na izstavljeni račun v roku 8 dni od izstavitve računa. Reklamacija mora biti poslana pisno, s priporočeno pošto.

Naročnik se zavezuje, da ne bo dovolil priključevanja drugim fizičnim in pravnim osebam na svoj kabelski priključek in tudi sam ne bo opravljal nobenih posegov v kabelski sistem, niti ne bo tega dovolil komu drugemu. Za takšne posege je pooblaščen samo strokovni izvajalec kabelskega operaterja, ki jamči za kakovost signala. Posegi se opravljajo samo po predhodnem dogovoru oz. odobritvi kabelskega operaterja. V primeru kršitve teh določil je kabelski operater pooblaščen, da takoj izklopi signal na priključku in odpravi posledice nedovoljenega posega. Po plačilu vseh stroškov, nastalih z delom pri odklopu in morebitnem ponovnem priklopu, na naslov kabelskega operaterja dobi naročnik ponovno pravico do priklopa na kabelski sistem.

Naročnik se obvezuje, da bo zagotavljal kabelskemu operaterju oziroma njegovim pooblaščenim izvajalcem nemoten dostop do priključka oziroma do naprav kabelskega sistema skladno s potrebami, ki jih bodo imeli pri upravljanju priključka. V primeru opravljanja del v naročnikovih prostorih bo kabelski operater opravil posege po predhodnem dogovoru z naročnikom in le v najnujnejšem obsegu ter po zaključku del vzpostavil prejšnje stanje. Če naročnik ne more zagotoviti soglasja za postavitve naprav na stalno dostopnem mestu, kabelski operater ne zagotavlja odpravljanja napak in okvar v zakonsko določenih rokih.

V primeru naročnikovega oviranja pri izvajanju vzdrževalnih del kabelski operater ne odgovarja za neopravljeno delo in lahko odstopi od pogodbe in po predhodnem obvestilu odklopi priključek naročnika.

Naročnik mora v primeru spremembe lastništva stanovanja oz. objekta, na katerega se nanaša pogodba, v 8 dneh po spremembi pisno obvestiti kabelskega operaterja.

Naročnik lahko prekine naročniško razmerje na lastno željo. Prekinitev naročniškega razmerja mora naročnik zahtevati v pisni obliki. Prekinitev naročniškega razmerja prične veljati z dnem, ko kabelski operater prejme s strani naročnika podpisano zahtevo za prekinitev naročniškega razmerja.

Naročnik je dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz naročniškega razmerja, vključno z naročnino za tekoči mesec, v katerem je naročniško razmerje odpovedal.

Splošni pogoji za opravljanje storitev so sestavni del naročniške pogodbe. Kabelski operater lahko v skladu s svojo poslovno politiko v skladu z veljavno zakonodajo spreminja splošne pogoje, o čemer mora obvestiti naročnika.