



**Splošni pogoji poslovanja  
družbe T-2**

V Ljubljani, dne 27. 6. 2024  
Veljavnost od 1. 8. 2024

## KAZALO

I. SPLOŠNE DOLOČBE.....	3
II. FIRMA IN SEDEŽ OPERATERJA STORITEV .....	5
III. POGOJI IN POSTOPKI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKE POGODBE, ZA IZGRADNJO PRIKLJUČKOV V OMREŽJU T-2 IN GLEDE OPREME .....	5
IV. ZAGOTAVLJANJE INFORMACIJ, KORESPONDENCA MED POGODBENIMI STRANKAMI, SPREMEMBE CENIKOV IN CEN, DRUGIH PARAMETROV TER TEHNOLOGIJE.....	7
V. POGOJI IN POSTOPEK ZA PRIKLJUČITEV TERMINALSKE OPREME NAROČNIKA NA OMREŽJE T-2.....	14
VI. SPREMEMBA, PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA TER MIROVANJE IN IZKLJUČITEV NAROČNIŠKEGA PRIKLJUČKA .....	15
VII. REKLAMACIJE, NAČIN ZARAČUNAVANJA STORITEV IN NJIHOVEGA PLAČEVANJA.....	18
VIII. ZAČASNI IN TRAJNI IZKLOP .....	23
IX. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV.....	24
X. SPREMEMBA POGOJEV POGODBE TER SPLOŠNIH POGOJEV .....	24

## I. SPLOŠNE DOLOČBE

### 1. člen

Družba T-2 d.o.o. (v nadaljnjem besedilu: T-2 ali operater) v okviru svoje gospodarske dejavnosti ustvarja, razvija in trži storitve elektronskih komunikacij in opreme.

Splošni pogoji poslovanja družbe T-2 (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo pravice, obveznosti in odgovornosti družbe T-2 in naročnika oziroma uporabnika ter določajo pogoje za opravljanje in zagotavljanje elektronskih komunikacijskih storitev T-2, (v nadaljnjem besedilu: storitve T-2) in sicer med drugim:

- firmo in sedež operaterja,
- pogoje in postopke za sklenitev naročniške pogodbe, za izgradnjo priključkov v omrežju T-2 in glede opreme,
- pogoje zagotavljanja informacij, korespondence med pogodbenimi strankami, sprememb cenikov in cen, drugih parametrov ter tehnologije,
- pogoje in postopek za priključitev terminalske opreme naročnika na omrežje T-2,
- pogoje za spremembo, prenehanje naročniškega razmerja ter za mirovanje in izključitev (začasna/trajna) naročniškega priključka,
- način zaračunavanja in plačevanja storitev, reševanja ugovorov in reklamacij,
- pogoje za obdelavo podatkov,
- pogoje za spremembo pogodbe ter splošnih pogojev.

T-2 opravlja storitve pod pogoji in na način, kot je določen z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji, naročniško pogodbo, veljavnimi ceniki in posebnimi ter drugimi dogovori. Splošne pogoje lahko dopolnjujejo posebni dogovori med pogodbenikoma, ki morajo biti sklenjeni v pisni obliki. Če splošni pogoji in posebni dogovori niso usklajeni, primarno veljajo posebni dogovori. Splošni pogoji, posebni dogovori, ceniki in drugi dogovori glede uporabe posameznih storitev ter navodila smiselno veljajo tudi za uporabnike.

Standarde zagotavljanja kakovosti javnih komunikacijskih storitev in način določanja nadomestil za nedelovanje ali slabše delovanje storitev določata Splošni akt o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023 z dne 17. 3. 2023; v nadaljevanju: Splošni akt o načinu določanja nadomestil) ter Informacije o storitvah dostopa do interneta v fiksnih in mobilnih omrežjih (dostopne na spletni strani T-2), v kolikor v teh splošnih pogojih ni za naročnika določeno ugodneje.

### 2. člen

Storitve T-2 so predvsem naslednje elektronske komunikacijske in druge storitve:

- širokopasovni dostop do interneta,
- javno dostopne telefonske storitve,
- distribucija signalov televizijskih in radijskih programov,
- navidezna zasebna omrežja,
- gostovanje aplikacij in strežnikov,
- elektronska pošta,
- videotelefonija,
- vzdrževanje opreme v lasti T -2 v skladu s temi splošnimi pogoji,
- vzdrževanje delovanja storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in

- ostale elektronske komunikacijske, informacijske ter multimedijske storitve.

T-2 lahko zaradi vključevanja novih storitev in/ali opuščanja oziroma spreminjanja starih storitev spremeni njihov nabor. O spremembah bo T-2 obveščal naročnike na svojem spletnem naslovu in z drugimi komunikacijskimi sredstvi.

### 3. člen

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- Omrežje T-2 je javno dostopno omrežje v lasti T-2.
- Krajevna zanka je vod za povezavo omrežne priključne točke na objektu končnega uporabnika z glavnim delilnikom T-2.
- Terminalska oprema je vsa oprema, ki je posredno ali neposredno priključena na omrežni vmesnik javnega komunikacijskega omrežja za pošiljanje, obdelovanje ali sprejemanje informacij.
- Komunikacijska oprema je oprema v lasti T-2, ki je nameščena v objektu naročnika in določa omrežni zaključek - standardiziran vmesnik, na katerega naročnik priključi terminalsko opremo.
- Omrežna priključna točka je fizična točka, na kateri ima končni uporabnik dostop do javnega komunikacijskega omrežja in ki se, če omrežje vključuje komutacijo ali usmerjanje, določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko vezan na številko ali ime končnega uporabnika.
- Hišna napeljava je vod, ki je namenjen povezavi omrežne priključne točke do komunikacijske opreme, in vod, ki omogoča priključitev terminalske opreme na omrežni zaključek.
- Omrežni zaključek predstavlja standardiziran vmesnik na komunikacijski opremi T-2, na katerega naročnik priključi svojo terminalsko opremo.
- Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki s T-2 sklene pogodbo za uporabo storitev T-2 oziroma pogodbo za njihovo zagotavljanje s strani T-2.
- Naročniška pogodba je pisni dokument, ki skupaj s splošnimi pogoji, morebitnimi pisnimi dogovori ter veljavnimi ceniki ureja razmerje med T-2 in naročnikom za uporabo storitev T-2.
- Uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki uporablja storitve T-2 kot končni oziroma dejanski uporabnik ter fizična ali pravna oseba, ki je s T-2 ter naročnikom sklenila aneks za uporabniško naročniško razmerje.
- Poslovalnica pomeni poslovno enoto družbe T-2,
- Servisna stran T-2 je uporabniški portal T-2 Horizont, ki je naročnikom z vpisom uporabniških podatkov dostopen na spletni strani <https://horizont.t-2.net/>,
- Cenik pomeni vse cenike storitev T-2 ki so dostopni na spletni strani [www.t-2.net](http://www.t-2.net), v primeru storitev drugih ponudnikov pa tudi cenike teh ponudnikov, ki so dostopni na spletnih straneh ponudnikov teh storitev oziroma na drugem primernem mestu. Vsi ceniki predstavljajo sestavni del splošnih pogojev.
- Delovni dan je vsak dan, razen sobote, nedelje in z zakonom določenih dela prostih dni.
- Agencija pomeni Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, s sedežem na naslovu Stegne 7, Ljubljana, ki je kot neodvisni organ pristojna za urejanje in nadziranje trga elektronskih komunikacij, za upravljanje in nadzor radiofrekvenčnega spektra v Republiki Sloveniji ter za opravljanje nalog na področju radijskih in televizijskih dejavnosti.
- Uredba (EU) 2015/2120 je Uredba (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in

v zvezi z maloprodajnimi cenami za regulirane komunikacije znotraj EU ter spremembi Direktive 2002/22/ES in Uredbe (EU) št. 531/2012 (UL L 310, 26.11.2015, str. 1).

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

## **II. FIRMA IN SEDEŽ OPERATERJA STORITEV**

4.  
člen

Firma operaterja storitev se glasi: T-2 družba za ustvarjanje, razvoj in trženje elektronskih komunikacij in opreme d.o.o., skrajšana firma se glasi: T-2 d.o.o. Sedež operaterja storitev je v Ljubljani. Poslovni naslov operaterja storitev je Verovškova ulica 64a, 1000 Ljubljana. Družba je registrirana dne 11.05.2004 pri Okrožnem sodišču v Mariboru pod vložno številko 11203100.

## **III. POGOJI IN POSTOPKI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKE POGODBE, ZA IZGRADNJO PRIKLJUČKOV V OMREŽJU T-2 IN GLEDE OPREME**

5.  
člen

T-2 je ponudnik elektronskih komunikacijskih storitev, katerih naročnik je lahko fizična ali pravna oseba. T-2 bo sklenil naročniško pogodbo z vsako polnoletno fizično ali pravno osebo, če bodo to dopuščale tehnične možnosti in če ne bo upravičenih komercialnih ali finančnih zadržkov (npr. zapadle neporavnane obveznosti iz naslova drugih naročniških razmerij, uvedba stečajnega postopka, likvidacijskega postopka ali postopka prisilne poravnave ipd.).

Naročnik mora za sklenitev naročniškega razmerja predložiti v celoti in pravilno izpolnjeno naročniško pogodbo in potrebne priloge. Če v pogodbi niso navedeni vsi podatki, ki so nujni za sklenitev naročniškega razmerja, jo T-2 vrne naročniku v dopolnitev.

Pogodba je sklenjena z dnem podpisa obeh pogodbenih strank, storitve pa se aktivirajo in so naročniku dostopne, ko so izpolnjeni pogoji v 9. členu teh splošnih pogojev. V primeru izpolnitve pogojev za pogodbo, sklenjeno na daljavo oziroma zunaj poslovnih prostorov, se uporabljajo določila vsakokratne veljavne zakonodaje, ki ureja sklepanje pogodb na daljavo in pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov ter določila Splošnih pogojev poslovanja za sklepanje pogodb na daljavo in pogodb, ki se sklepajo zunaj poslovnih prostorov, objavljenih na <https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>.

Naročnik se zavezuje in jamči T-2, da bo pred sklenitvijo naročniškega razmerja v pisni

obliki pridobil vsa soglasja tretjih oseb, ki so potrebna za zakonito in nemoteno izvrševanje naročniške pogodbe (npr. soglasje dejanskih uporabnikov za obdelavo osebnih podatkov, soglasje imetnika telefonskega priključka oziroma lastnika nepremičnine, na kateri se nahaja priključek oziroma oprema, in sicer za vstop v prostore in izvedbo vseh ostalih posegov, potrebnih za vzpostavitev, vzdrževanje, nadgradnje, odstranitve priključka ipd.). Nadalje naročnik jamči, da bo takšna soglasja na poziv T-2 slednjemu tudi predložil. Prav tako naročnik jamči, da bo navedena soglasja zagotavljal ves čas trajanja naročniškega razmerja ter da bo v primeru umika katerega koli takšnega soglasja T-2 o umiku predčasno, in sicer vsaj 15 dni pred prenehanjem veljavnosti soglasja, obvestil. Razen če zakon za konkretni primer ne določa drugače, je T-2 v primeru umika soglasja upravičen odpovedati naročniško razmerje brez odpovednega roka, pri čemer se šteje, da je razlog za odpoved naročniškega razmerja iz tega razloga na strani naročnika, posledično pa mora naročnik plačati vse stroške, povezane s prekinitvijo naročniškega razmerja. V primeru, da naročnik soglasij, kot to izhaja iz tega odstavka, ni pridobil ali da T-2 ni javil umika soglasij, prevzame odgovornost za vse posledice, ki izvirajo iz opustitve navedene dolžnosti (npr. odgovornost za stroške vzpostavitve v prvotno stanje, povračilo morebitne škode ipd.).

Odgovornost za uporabo storitev s strani dejanskih uporabnikov nosi naročnik enako, kot če bi storitve uporabljal sam. Na naročniku je tudi odgovornost, da dejanske uporabnike seznaní z vsebino splošnih pogojev, naročniške pogodbe in z veljavnimi ceniki. Prav tako je naročnikova dolžnost, da od dejanskih uporabnikov pridobi vsa soglasja, ki jih T-2 nujno potrebuje, da lahko zagotavlja in zakonito opravlja naročene storitve. Gre za vsebinsko enaka soglasja naročnikovemu soglasju, ki ga slednji da avtomatično s podpisom naročniške pogodbe. Ker je T-2 v pogodbenem odnosu zgolj z naročnikom, T-2 pred priključitvijo naročnikovega priključka ni zavezan preverjati, ali je naročnik od dejanskih uporabnikov pridobil vsa potrebna soglasja, posledično T-2 tudi ne nosi nikakršne odgovornosti iz tega naslova.

## 6. člen

Kadar T-2 storitve ponuja preko tujega omrežja, T-2 ni lastnik bakrene oziroma optične krajevne zanke. Za izvedbo naročenih storitev na bakreni oziroma optični krajevni zanki mora T-2 na podlagi naročnikovega pooblastila naročiti razvezo krajevne zanke pri lastniku krajevne zanke in naročiti izvedbo dostopa do omrežne priključne točke. Vključitev naročnika je časovno pogojena z roki, ki so določeni za prej omenjene aktivnosti v pogodbi družbe T-2 z lastnikom krajevne zanke.

Naročnik mora zagotoviti prostor z ustreznimi klimatskimi pogoji za namestitev komunikacijske opreme in ustrezno število napajalnih virov 230V/50Hz ter ustrezno hišno napeljavo. Namestitev komunikacijske opreme lahko opravi naročnik sam na podlagi navodil T-2 ali jo naroči pri T-2. Naročnik mora zagotoviti T-2 ali njegovemu pooblaščenemu izvajalcu nemoten dostop do mesta namestitve komunikacijske opreme.

Komunikacijska oprema je last T-2, ki je upravičen z njo upravljati. Naročnik se zavezuje, da bo s komunikacijsko opremo ravnal kot dober gospodar. Naročnik je dolžan poravnati škodo, ki bi nastala na tej opremi po njegovi krivdi. Naročnik je dolžan poravnati tudi škodo, ki nastane na opremi v času, ko je v njegovi uporabi, če v primeru višje sile ne ravna s potrebno skrbnostjo (npr. v času nevarnosti udara strele ne izključi opreme iz elektrike; če v času grozeče naravne nevarnosti ne zavaruje opreme ipd.). T-2 zagotavlja dogovorjeno kvaliteto svojih storitev pod pogojem, da naročnik uporablja s strani T-2 zagotovljeno komunikacijsko opremo.

Naročniki oziroma uporabniki imajo skladno s prvim odstavkom 3. člena Uredbe (EU) 2015/2120 in Splošnim aktom o lokacijah omrežnih priključnih točk (Uradni list RS, št. 55/23) pravico uporabljati terminalsko opremo po lastni izbiri, kot je podrobneje določeno v 19. členu teh splošnih pogojev.

Po prenehanju naročniškega razmerja ali posamezne storitve je naročnik dolžan komunikacijsko opremo, ki jo je v uporabo (reverz ali najem) prejel za čas trajanja naročniškega razmerja ali za čas trajanja posamezne storitve, v roku petnajstih (15) dni od prenehanja naročniškega razmerja ali posamezne storitve, vrniti na svoje stroške v eno izmed poslovalnic T-2. Seznam poslovalnic in pooblaščenih prodajalcev je dostopen na spletni strani T-2 <https://www.t-2.net/poslovalnice> ter na telefonski številki 064 064 064. T-2 bo naročnika o obveznosti vračila opreme pisno obvestil (preko SMS sporočila, e-maila ali drug primeren način). Naročnik je dolžan vrniti nepoškodovano in delujočo opremo. V primeru nevrčila opreme v zgoraj navedenem roku, oziroma vračila poškodovane ali nedelujoče opreme, se le-ta naročniku po veljavnem ceniku zaračuna.

Pogoj, da lahko uporabnik začne uporabljati storitve T-2, je izvedba dostopa do omrežne priključne točke, ki jo izvrši lastnik krajevne zanke, in vključitev naročnika na strani T-2 po prejemu podatkov o omrežni priključni točki. T-2 bo obvestil naročnika o vklopu na servisnih straneh T-2 ali s prevzemnim zapisnikom ali SMS sporočilom, najkasneje v roku petih (5) dni po opravljenem priklopu. T-2 bo pričel obračunavati uporabo storitev z dnem vklopa in ne glede na to, kdaj je naročnik aktiviral uporabo storitev.

T-2 naročniku zagotavlja maksimalno možno vrsto in kvaliteto naročenih storitev, upoštevajoč parametre linije, lastnosti omrežja, obremenjenost centrale, kakovost interne inštalacije naročnika, uporabljene opreme, tehnične omejitve in druge okoliščine, ki vplivajo na zagotavljanje storitev.

#### **IV. ZAGOTAVLJANJE INFORMACIJ, KORESPONDENCA MED POGODBENIMI STRANKAMI, SPREMEMBE CENIKOV IN CEN, DRUGIH PARAMETROV TER TEHNOLOGIJE**

##### **7. člen**

T-2 zagotavlja na svojih spletnih straneh <http://www.t-2.net>, preko telefonske številke Klicnega centra 064 064 064 ter v vseh poslovalnicah T-2 informacije o:

- možnostih, vrstah in načinih uporabe storitev T-2,
- cenah storitev T-2 in o morebitnih popustih,
- cenah dodatnih storitev,
- vseh podatkih, potrebnih za sklenitev in izvajanje naročniškega razmerja s T-2,
- tehničnih parametrov potrebne terminalske opreme,
- cenah vzdrževanja in
- spremembah pogodbenih pogojev.

Spremembe cen pričnejo veljati skladno s postopkom opisanim v 31. členu teh splošnih pogojev.

Pri določanju cen mednarodne fiksne in mobilne telefonije je T-2 vezan na ponudbo drugih operaterjev, zaradi česar si pridržuje pravico do spremembe cen, ki pričnejo veljati po objavi na spletni strani <http://www.t-2.net>. Naročnik je tako dolžan redno spremljati objave na spletni strani ter stroške, ki bi nastali zaradi opustitve te dolžnosti, krije sam. Informacije

o nekaterih cenah so objavljene tudi na TV vmesniku, naročnik z uporabo le-tega soglaša s cenami. Naročniki se z višino cen mednarodne telefonije lahko seznanijo tudi s klicem na številko klicnega centra 064 064 064.

T-2 lahko komunicira z naročnikom storitev s sporočili, poslanimi naročniku v obliki SMS sporočil, preko navadne, elektronske pošte in/ali na drug zanesljiv način. Naročnik lahko preko servisnih spletnih strani ali pisno oziroma na drug enakovreden način zahteva uvedbo komunikacije po elektronski pošti. V tem primeru bo T-2 naročniku obvestila, za katera bo naročnik podal tako zahtevo, pošiljal samo na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v sklenjeni naročniški pogodbi, ali na drug elektronski naslov, če bo naročnik tako zahteval. V primeru, ko naročnik komunicira s T-2 pisno, se mora na vsako pisno vlogo tudi podpisati ali pa mora oddati vlogo s podpisom, ki ga kot veljavnega določajo predpisi, sicer mu jo T-2 pošlje v dopolnitev. Način komunikacije v primeru ugovora je določen v 27. členu teh splošnih pogojev.

#### 8. člen

T-2 lahko spremeni naročnikove nastavitve ali druge parametre na opremi v lasti T-2 na lokaciji uporabnika.

#### 9. člen

T-2 je dolžan opraviti vključitev in aktiviranje z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev T-2 najkasneje v roku trideset (30) dni po podpisu naročniške pogodbe s strani obeh pogodbenih strank, če so za to izpolnjeni vsi pogoji in ne obstajajo omejitve na strani T-2-ja ter ob izpolnjeni predpostavki, da T-2 pogodbo prejeme v roku desetih (10) dni od naročnikovega podpisa. V primeru ovir, ki onemogočajo vključitev v dogovorjenem roku, je T-2 dolžan naročniku sporočiti razlog, zakaj je do zamude prišlo.

V primeru zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta bo T-2 prenos izvedel in aktiviral z naročniško pogodbo dogovorjene storitve v roku trideset (30) dni od dneva prejema podpisane naročniške pogodbe in podpisanega obrazca/pooblastila za prenos storitev dostopa do interneta. T-2 bo datum prenosa uskladi s prenosnim izvajalcem storitve. T-2 se obvezuje, da bo fizični priklop v vsakem primeru izvedel v najkrajšem možnem času. V primeru, da bo rok prenosa iz objektivnih in utemeljenih razlogov daljši od tridesetih dni, bo T-2 o tem naročnika pravočasno obvestil. Pogoj za prenos oziroma vklop storitev na dogovorjeni datum je dostopnost in odzivnost naročnika oziroma končnega uporabnika na pozive s strani prenosnega ali sprejemnega izvajalca storitve v zvezi s prenosom storitev ali zaradi dostave in namestitve opreme na lokaciji naročnika oziroma končnega uporabnika za potrebe fizičnega preklopa. V primeru, da T-2 ne spoštuje obveznosti iz 194. do 196. člena ZEKom-2 ter v primeru zamud in zlorab v postopku prenosa telefonske številke ali zamenjave izvajalca dostopa do interneta zaradi razlogov na strani T-2 in v primeru, da se storitev ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjen datum zaradi razlogov na strani T-2, je naročnik upravičen zahtevati nadomestilo skladno z določili in pod pogoji Splošnega akta o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta (Uradni list RS, št. 42/2023).

Če T-2 uspe vzpostaviti povezavo do naročnika, vendar krajevna zanka in/ali hišna napeljava ne zagotavljata zahtevanih parametrov za priključitev oziroma z naročniško pogodbo dogovorjenih storitev, T-2 naročniku ponudi priključitev z dejansko možnimi parametri. Dejansko možne parametre lahko T-2 naročniku sporoči tudi v postopku



odprave prijavljene napake. Če se naročnik s ponujenimi parametri strinja, mora o navedenem pisno obvestiti T-2, saj spremenjeni parametri pomenijo spremembo naročniške pogodbe. Če naročnik ne sprejme priključitve oziroma izvajanja naročniške pogodbe z dejansko možnimi parametri, ima naročnik oziroma T-2 pravico pisno odpovedati naročniško pogodbo oziroma posamezno naročeno storitev.

Če T-2 omogoča naročniku storitev preko širokopasovnega dostopa z xDSL ali druge tehnološke rešitve in obstaja možnost, da T-2 naročniku omogoči dostop preko lastnega optičnega omrežja, ima T-2 pravico, kjer je to mogoče, da storitve oziroma storitev dostopa do interneta priključi na lastno optično omrežje. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe izrecno soglaša s preklpom na optično omrežje T-2. O navedem bo T-2 naročnika pisno obvestil, kolikor se le-ta s tem ne strinja, ima pravico do odpovedi naročniške pogodbe v roku tridesetih (30) dni od dneva prejema pisnega obvestila, sicer se šteje, da s spremembo tehnologije soglaša.

#### 10. člen

Če naročnik brez utemeljenega razloga odstopi od pogodbe pred priključitvijo, je dolžan T-2-ju povrniti dejanske stroške za opravljeno delo.

#### 11. člen

T-2 je dolžan:

- zagotavljati storitve T-2 skladno s predpisi in vsakokrat veljavnim cenikom, v najboljši možni kakovosti, upoštevajoč fizične omejitve linije ter zunanje vplive,
- preprečiti izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v svojem omrežju s strani nepooblaščenih oseb glede na razpoložljivo tehnologijo in dejanske možnosti,
- objavljati cene svojih storitev in njihove spremembe na predpisan način in sicer na spletni strani T-2 ter na prodajnih mestih, pooblaščenih za sklepanje naročniških razmerij tako, da se ima vsakdo možnost seznaniti z njihovo vsebino,
- odpraviti napake v najkrajšem možnem času, pri čemer mora začeti z njihovim odpravljanjem v dnevni prijavi motnje,
- na zahtevo naročnika in na njegove stroške izvesti vključitev terminalske opreme, pri čemer mora le-ta ustrezati pogojem iz 19. člena teh splošnih pogojev.

T-2 je upravičen:

- zaračunavati mesečno naročnino in opravljeni promet ter vse ostale storitve T-2 po vsakokratnem veljavnem ceniku,
- po predhodnem opozorilu od naročnika zahtevati takojšen umik informacij, servisov in storitev ali omejiti dostop do njih, če so v nasprotju s prisilnimi predpisi ali dobrimi poslovnimi običaji,
- po predhodnem opozorilu v primeru zaznane možnosti zlorabe začasno preprečiti dostop do nekaterih ali do vseh storitev,
- po predhodnem opozorilu preprečiti dostop do nekaterih ali vseh storitev, če naročnik moti funkcionalnost omrežja T-2,
- brez predhodnega obvestila izključiti naročnikov priključek, če kršitve naročniške pogodbe, ki jih izvaja naročnik, pomenijo takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzročajo resne gospodarske ali operativne težave,
- opraviti začasen ali trajni izklop naročnikovega priključka skladno z 24., 28. in 29.

- členom teh splošnih pogojev,
- ob pisnem soglasju naročnika brezplačno objaviti njegove podatke v imeniku in jih posredovati tretjim osebam zaradi sestave in tiska imenikov,
  - prekiniti dobavo storitev T-2 oziroma odpovedati pogodbo v skladu z veljavnimi predpisi in veljavnimi splošnimi pogoji,
  - trajno oziroma začasno prekiniti dobavo posameznih ali vseh storitev T-2, in sicer tudi brez predhodnega obvestila, v primerih, kadar je navedeno potrebno za zagotovitev varnosti omrežij in storitev ter delovanje v izjemnih stanjih skladno z veljavno zakonodajo.

T-2 ni odgovoren za:

- prekinitev in napake oziroma delni ali popolni izpad omrežja, če je le-to posledica nujnih vzdrževalnih del, naključja ali dogodkov, ki niso pod njegovo kontrolo oziroma na katere ne more vplivati,
- nepravilnosti, nastale zaradi uporabe neustrezne terminalske opreme ali ravnanja naročnika,
- škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme,
- vsebino in obliko informacij, ki jih tretje osebe objavljajo na internetu,
- kakovost storitev in vsebin, pogoje in skladnost izvajanja storitev, ki jih ponujajo ponudniki storitev in vsebin (npr. premijskih storitev), kjer T-2 nastopa zgolj kot ponudnik infrastrukture,
- morebitne kršitve avtorskih in sorodnih pravic za storitve, ki jih opravljajo ponudniki teh storitev,
- zagotavljanje zaščite in zasebnosti podatkov, prenesenih preko njegovega omrežja,
- varnost naročnikovih datotek oziroma podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij oziroma se shranjujejo na računalnikih T-2 (za shranjevanje varnostnih kopij nosi odgovornost izključno naročnik),
- napake, motnje ter prekinitev v delovanju storitev, ki izvirajo iz tehnično neustrezne hišne napeljave, fizičnih omejitev linije ter kakršnihkoli zunanjih vplivov,
- motnje, nedelovanje storitev ter škodo povzročeno tretjim osebam ali naročniku, če naročnik ne uporablja opreme skladno z 19. členom teh splošnih pogojev,
- posredno škodo, izgubljeni dobiček, nepremoženjsko škodo,
- primere, ki so izrecno opisani v drugih določilih teh splošnih pogojev.

## 12. člen

Naročnik je upravičen uporabljati storitve T-2 v dogovorjenem obsegu in kakovosti.

Naročnik je dolžan:

- sporočiti oziroma predložiti popolne in verodostojne osebne podatke,
- pravočasno poravnati svoje obveznosti do T-2 po izdanih računih,
- po postopku, kot je določen v 27. členu teh splošnih pogojev vložiti ugovor, in sicer najkasneje v roku petnajst (15) dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje operaterja, vendar najpozneje v šestdesetih (60) dneh od dneva izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora,
- tekoče spremljati svojo porabo na servisnih straneh T-2 in obvestila poslana preko elektronske pošte oziroma objavljena na spletnih straneh T-2,
- skrbeti za izbor, zaščito in uporabo dostopnih gesel,
- preprečiti tretjim osebam nedopustne posege preko omrežnega zaključka v omrežje T-2 ali druga omrežja, vzdržati se vseh dejanj in posegov v omrežje T-2, ki bi lahko imeli za posledico njegovo nepravilno delovanje ali okrnitev njegove integritete,

- skrbeti za nadzor in varnost terminalske in komunikacijske opreme v svojih prostorih,
- pri uporabi omrežja T-2 upoštevati veljavne predpise,
- prijaviti napako v delovanju storitev na tel. številko 064 064 064 ali na elektronski naslov: [info@t-2.net](mailto:info@t-2.net), v postopku odprave napake upoštevati navodila pooblaščenega delavca T-2 in aktivno sodelovati pri odpravi napake,
- uporabljati storitve in vsebine, ki jih T-2 samo posreduje, skladno z navodili T-2 oziroma ponudnika teh storitev in vsebin ter veljavno zakonodajo.

### 13. člen

Zaradi zagotavljanja varne uporabe in preprečevanja morebitnih zlorab, ima T-2 pravico spremljati uporabo storitev. V primeru bistvenega odstopanja porabe naročnika od njegove povprečne porabe ali v primeru povišane porabe naročnika lahko T-2 naročnika opozori na povišano porabo.

V kolikor se naročnik na poslano opozorilo oz. obvestilo v roku ne odzove, lahko T-2 naročniku začasno onemogoči uporabo storitev ter zahteva takojšnje plačilo porabljenega zneska. V kolikor naročnik znesek v roku poravna, se storitve v najkrajšem možnem času ponovno aktivirajo, v primeru da naročnik zneska ne poravna, pa je uporaba storitev onemogočena. T-2 ni dolžan spremljati uporabe storitev in obveščati naročnika, razen v primerih, ko je to izrecno navedeno v teh splošnih pogojih ali veljavnih predpisih.

Naročnik se ima pravico naročiti na informativno obveščanje o porabi, pri čemer je pravica naročnika da določi mejo porabe, pri kateri želi biti obveščen. Naročnik se strinja, da je obvestilo le informativne narave, saj T-2 zaradi tehničnih omejitev linije in zaradi odvisnosti od drugih pravnih subjektov nima vedno na razpolago ažurnih podatkov o naročnikovi porabi.

T-2 naročniku priporoča da:

- uporablja opremo v skladu z navodili proizvajalca in na način, ki ne moti okolice, npr. v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno,
- ne pušča vklopljene terminalske opreme brez nadzora,
- uporablja prenapetostno zaščito,
- na vseh napravah, še posebej na pametnih mobilnih telefonih, uredi zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem prepreči nepooblaščen uporabo v primeru kraje ali izgube,
- skrbno hrani in varuje pogodbe in druge listine, gesla ter uporabniška imena ter jih ne pošilja po elektronski pošti in jih ne vpisuje na spletne strani, ki niso v lasti T-2 in jih vnaša le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov,
- sprotno spremlja porabo govornih in podatkovnih storitev, če storitve to omogočajo (npr. preko servisnih strani T-2),
- če ne želi uporabljati posamezne storitve, preveri možnost začasne ali trajne omejitve dostopa do posamezne storitve,
- se seznanj z vsebino Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, ki je dostopno na spletni strani T-2, ter z vsebino Splošnega akta o načinu določanja nadomestil,
- se seznanj s priročniki in smernicami Informacijskega pooblaščenca glede varstva osebnih podatkov, dostopnimi na <https://www.ip-rs.si/> ter Koristnimi nasveti in opozorili Agencije, dostopnimi na spletni strani <https://www.akos-rs.si/uporabniki-storitev/raziscite/koristni-nasveti-in-opozorila>, Priporočili Agencije, dostopnimi na <https://www.akos-rs.si/zakoni-in-priporocila/priporocila-agencije>, ter podzakonski akti Agencije, dostopnimi na <https://www.akos-rs.si/zakoni-in-priporocila/podzakonski-akti>,

- je pri uporabi storitev pozoren na pogoje uporabe ponudnikov storitev in vsebin,
- posvečajo posebno pozornost in previdnost, zlasti kadar storitve uporabljajo mladoletniki in/ali otroci,
- kliče le na tiste mednarodno neodgovorjene telefonske številke, ki jih pozna, zaradi preprečevanja zlorab,
- pred uporabo storitve omrežja »preusmeritev« zagotovi, da ne bo preusmeril klice na priključek, ki je že uveljavil storitev preusmeritve oziroma priključek, katerega uporabnik s tem ne soglaša.

Podrobnejše in obširnejše informacije o vplivih na kakovost storitev dostopa do interneta, omejitvi količine podatkov, hitrosti in drugih parametroh kakovosti storitev, pravicah in pravnih sredstvih v zvezi z zagotovljeno hitrostjo interneta, so navedene v dokumentu Informacije o storitvah dostopa do interneta v fiksnih in mobilnih omrežjih, ki je objavljen na spletni strani <https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>, naročnikom pa so informacije dosegljive tudi na spletni strani <https://www.t-2.net/podpora-internet>.

Naročniki oziroma končni uporabniki, ki imajo lastne terminalsko opremo in jo vzdržujejo sami oziroma preko pogodbenega partnerja, so odgovorni za ustrezno varovanje te opreme pred nezaželenimi dostopi tretjih oseb. Naročnik oziroma končni uporabnik je sam zadolžen za ustrezno varnostno politiko v primeru oddaljenega dostopa do lastne opreme. V primeru neustrezne varnostne politike dostopa, lahko pride do vdora v terminalsko opremo ter s tem do neželenih stroškov.

#### 14. člen

Čas razpoložljivosti storitev T-2 je od 00.00 do 24.00, sedem (7) dni v tednu, vse dni v letu.

V primeru načrtovane prekinitve daljše od dveh (2) ur bo T-2 najmanj sedem (7) dni pred tem na svojem spletnem naslovu ali po elektronski pošti obvestil naročnika.

#### 15. člen

T-2 nudi v omrežju T-2 javno dostopne telefonske storitve na fiksni lokaciji naročnika, ki zajemajo:

- oddajanje in sprejemanje notranjih oziroma mednarodnih klicev,
- dostop do omrežij in storitev drugih operaterjev,
- dostop do številke za klice v sili 112, številke policije 113 in številke za prijavo pogrešanih otrok 116 000 ter posredovanja organu, ki klic obravnava, informacij o številki in lokaciji kličočega skladno s 200. členom ZEKom-2 (glede na tehnične možnosti),
- tonsko izbiranje v primeru analogne priključne točke,
- preusmeritev ob neodgovorjenem klicu (CFNR), ob zasedeni številki naročnika (CFB) in brezpogojno preusmeritev klica (CFU),
- omejitev identifikacije kličočega (CLIR),
- čakajoči klic (CW),
- klicanemu naročniku identifikacijo kličočega (CLIP),
- tri točkovno konferenčno zvezo,
- selektivno zaporo klicev za določene vrste izhodnih klicev (npr. klici v 090, klici v mednarodna omrežja ipd.), kar naročnik lahko naroči tako, da pošlje zahtevo z lastoročnim podpisom ali z drugim enakovrednim podpisom ali s podpisom, ki ga kot veljavnega in upoštevnega določajo veljavni predpisi,
- uporabnikom telefonskih storitev v omrežju T-2, ki uporabljajo analogno terminalsko

opremo, tonsko izbiranje ter morebitne druge dopolnilne telefonske storitve v okviru ponudbe elektronskih komunikacijskih storitev T-2.

T-2 za vse storitve nudi:

- prijavo napak na tel. številko 064 064 064, v poslovalnicah T-2 ali na elektronskem naslovu: [info@t-2.net](mailto:info@t-2.net),
- splošne informacije na tel. št. 064 064 064, v poslovalnicah T-2 ali na elektronskem naslovu: [info@t-2.net](mailto:info@t-2.net).

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

16.  
člen

T-2 nudi naročnikom distribucijo signalov radijskih in televizijskih programov v skladu z veljavnimi standardi in priporočili. T-2 ne odgovarja za slabo kvaliteto signalov radijskih in televizijskih programov, če so vzroki na strani njihovih izdajateljev.

O programski shemi radijskih in televizijskih programov v omrežju T-2 odločata T-2 in programski svet. Mesečna naročnina RTV Slovenije in drugih z zakonom določenih programov ni vključena v mesečno naročnino za storitev distribucije signalov radijskih in televizijskih programov, ki jo naročnik plačuje T-2. T-2 si pridržuje pravico spreminjati programske pakete.

T-2 ima pravico zatemniti oziroma prenehati z radiodifuzno retransmisijo kateregakoli televizijskega programa, v kolikor ga imetniki pravice pozovejo k zatemnitvi ali kadar to določijo predpisi. Ker zatemnitev pomeni izvrševanje zakonitih pravic imetnikov ter je skladna s pogodbenimi razmerji, ki jih T-2 sklepa za namene predvajanja programov, T-2 za zatemnitev ne odgovarja. Naročnik je seznanjen, da zaradi zatemnitev ni upravičen do nadomestila za storitev televizije pri izdaji mesečnih računov. T-2 naročnika o zatemnitvah obvešča na svoji spletni strani (<https://www.t-2.net/zatemnitve>) takoj, ko je to mogoče.

17.  
člen

V okviru storitev, ki jih ponuja T-2, naročnik ne sme reproducirati, distribuirati, dajati v najem, javno izvajati, javno prenašati, javno predvajati, javno prikazovati, radiodifuzno oddajati, radiodifuzno transmitirati, predelati, avdiovizualno prirediti ali kako drugače uporabiti avtorskih del v nasprotju z veljavno zakonodajo.

Poleg pravice do uporabe oziroma distribucije programov, T-2 na nekaterih programih omogoča naročnikom tudi uporabo dodatnih funkcij. Naročnik je seznanjen, da sprememba programa v dodatnih funkcijah ne predstavlja spremembe storitve, saj je pri ponudbi dodatnih funkcij T-2 zavezan upoštevati pogoje dobaviteljev programov.

18.  
člen

Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je širokopasovni dostop do interneta osnovna storitev in zagotavlja uporabo javno dostopnih telefonskih storitev in storitev distribucije signalov televizijskih in radijskih programov.

## **V. POGOJI IN POSTOPEK ZA PRIKLJUČITEV TERMINALSKE OPREME NAROČNIKA NA OMREŽJE T-2**

19.  
člen

Naročnik mora za priključitev terminalske opreme na omrežje T-2 zagotoviti tehnično ustrezno in brezhibno hišno napeljavo. Naročnik ima pravico uporabljati lastno terminalsko opremo. Terminalska oprema mora biti skladna s tehničnimi standardi Evropske unije, ustrezati zahtevam Pravilnika o radijski opremi (Uradni list 3/16 in 9/20, s spremembami in dopolnitvami), ter zahtevam Pravilnika o elektromagnetni združljivosti (Uradni list RS, št. 39/16 in 9/20, s spremembami in dopolnitvami) ter biti ustrezno vzdrževana. Naročnik s priključitvijo lastne terminalske opreme prevzame odgovornost nad njenim pravilnim delovanjem in mora zagotoviti, da s svojim delovanjem ne moti delovanja javnega komunikacijskega omrežja in drugih uporabnikov T-2 oziroma oprema ne predstavlja nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja. Če naročnikova terminalska oprema povzroča nedelovanje, motnje, nepravilnosti ali varnostna tveganja v omrežju, ima T-2 pravico začasnega izklopa storitve naročnika do odprave težav s terminalsko opremo.

V primeru zagotavljanja storitve dostopa do interneta na fiksni lokaciji, vključno preko FWBA dostopa («Fixed Wireless Broadband Access», širokopasovni dostop do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij), T-2 naročniku omogoča, da sam izbira in upravlja terminalsko opremo (tj. usmerjevalnik), s katero se poveže na modem T-2 na nivoju povezovalnega L2 OSI sloja, ki mora zagotavljati transparenten prenos prometa. V kolikor komunikacijska oprema T-2 združuje modem in usmerjevalnik v eni napravi, T-2 naročniku slednje zagotovi na izhodu iz te naprave. T-2 v primeru mobilnega dostopa naročniku omogoča, da sam izbira in upravlja terminalsko opremo, ki vključuje radijski modem in je podprta v mobilnem omrežju T-2. T-2 naročnikov z lastno terminalsko opremo – v delu omrežja, ki je pod nadzorom T-2 – ne obravnava drugače kot naročnike, ki uporabljajo opremo T-2.

Za ureditev hišne napeljave na priključku lahko naročnik, po predhodnem dogovoru, kot izvajalca izbere tudi T-2. Veljavni cenik del, povezan z urejanjem hišne napeljave ter materiala, je dostopen na uradni spletni strani [www.t-2.net](http://www.t-2.net), na številki 064 064 064 in v vseh poslovalnicah T-2.

20.  
člen

Priključitev hišne napeljave na omrežno priključno točko izvede T-2 ali njegov pooblaščen izvajalec.

## **VI. SPREMEMBA, PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA TER MIROVANJE IN IZKLJUČITEV NAROČNIŠKEGA PRIKLJUČKA**

### 21. člen

Če pride do spremembe podatkov, navedenih v naročniški pogodbi, ali podatkov v zvezi z računi, prek katerih naročnik posluje, ali do spremembe drugih podatkov in pogojev, ki vplivajo na naročniško razmerje, je naročnik dolžan o tem priporočeno pisno ali na drug način, ki ga kot enakovrednega določajo predpisi, obvestiti T-2 najkasneje v roku osmih (8) dni po nastanku spremembe.

Naročnik je dolžan vsako želeno spremembo naročniške pogodbe s pisnim dopisom sporočiti T-2. Dopis mora biti lastnoročno podpisan ali pa mora biti podpisan s podpisom, ki ga kot veljavnega določajo predpisi, s strani naročnika, v primeru pravne osebe pa s strani zakonitega zastopnika pravne osebe. Sprememba, v kolikor je le-ta mogoča, bo izvedena najkasneje zadnji dan koledarskega meseca, v katerem je podana oz. v primeru, da je podana zadnjih pet (5) dni v mesecu, najkasneje do desetega (10) dne naslednjega meseca. Naročnik lahko naroči spremembo naročniške pogodbe tudi preko servisnih spletnih strani. V kolikor je sprememba podana na takšen način, se šteje, da jo je naročil naročnik oziroma zakoniti zastopnik ali pooblaščen oseba naročnika, saj je naročnik sam dolžan poskrbeti za varnost podatkov za dostop do servisnih spletnih strani. V primeru, da želena sprememba ni mogoča, bo T-2 o navedenem naročniku obvestil.

### 22. člen

Naročniško razmerje se lahko prenese na drugo osebo:

- če naročnik, ki je fizična oseba, umre,
- ko pravna oseba preneha obstajati zaradi preoblikovanja, združitve, združitve ali pridružitve in drugih statusnih sprememb,
- v drugih primerih upoštevajoč te splošne pogoje.

O spremembah iz prve ter druge alineje prvega odstavka tega člena je naročnik oziroma njegov naslednik dolžan obvestiti T-2 v roku in pisno na način, kot je določeno v 21. členu teh splošnih pogojev. Za vse stroške, nastale zaradi nepravočasnega javljanja navedenih vrst sprememb, solidarno odgovarjata novi ter prejšnji naročnik, z izjemo prve alineje, po kateri za nepravočasno javljanje sprememb odgovarjajo dediči.

Za vse ostale primere zelenega prenosa naročniškega razmerja je naročnik o tem dolžan pisno obvestiti T-2, le-ta pa mu v podpis pošlje ustrezen aneks. Naročnik je dolžan zagotoviti, da aneks podpiše tudi prevzemnik. V kolikor aneks ni pravilno ter v celoti izpolnjen, naročniško razmerje ni preneseno, niti ni prekinjeno ter vse obveznosti in pravice iz le-tega še vedno izvršuje in za njih odgovarja naročnik, ki je razmerje želel prenesti. Navedeno se smiselno uporablja tudi za uporabniško naročniško razmerje.

T-2 kot obliko delnega prenosa naročniškega razmerja na tretjo osebo (uporabnika v uporabniškem naročniškem razmerju) po lastni presoji nudi tudi uporabniško naročniško razmerje, ki se uredi z ustreznim aneksom.

V primeru, ko naročnik prekine naročniško pogodbo, je dolžan uporabnika v uporabniškem naročniškem razmerju o tem pisno obvestiti. Za posledice neobveščanja je izključno odgovoren naročnik. T-2 bo uporabniku v tem primeru ponudil sklenitev naročniške

pogodbe.

Če uporabnik naročniške pogodbe ne podpiše in ne vrne na naslov T-2 v roku osmih (8) dni od dneva prejema dopisa, bo T-2 storitve, ki jih je uporabljal uporabnik, izključil iz omrežja, saj uporabniško naročniško razmerje preneha s prenehanjem nosilnega naročniškega razmerja. Za dan prejema dopisa se štejeta dva (2) dneva od dneva, ko je T-2 uporabniku poslal pošiljko.

23.  
člen

(mirovanje, blokada storitev)

T-2 je dolžan na zahtevo naročnika in na njegove stroške po veljavnem ceniku začasno izključiti celotni naročnikov priključek (mirovanje). V kolikor naročnik želi ohraniti vključeno mobilno storitev, ki je del paketa, ki hkrati vsebuje tudi mobilno številko, mora navedeno izrecno zahtevati, sicer se šteje, da je zahteval mirovanje vseh naročenih storitev. V primeru izrecne zahteve po ohranitvi vključene mobilne storitve se naročnik strinja, da je poleg stroška mirovanja zavezan poravnati tudi naročnino in uporabo mobilnih storitev po vsakokratnem veljavnem ceniku. Pogoji za vključitev mirovanja je vključen priključek. Mirovanje se lahko zahteva za dobo najmanj enega (1) in največ šestih (6) mesecev v posameznem koledarskem letu. V času mirovanja naročniku vse pravice in obveznosti iz naročniškega razmerja, z izjemo plačila storitve mirovanja, mirujejo. Zahtevo po začasni izključitvi lahko naročnik poda pisno ali po faksu, najmanj pet (5) delovnih dni pred datumom izključitve. Naročnik ponovni vklop priključka naroči pisno, po faksu ali preko servisnih spletnih strani. Priklop bo izveden takoj, ko bo mogoče oziroma najkasneje v roku petih (5) delovnih dni po prejemu zahteve. V primeru, da se mirovanje vključi ali izključi sredi meseca, je naročnik dolžan poravnati strošek mirovanja v sorazmernem delu.

T-2 je na pisno zahtevo ali zahtevo podano preko servisnih spletnih strani in na stroške naročnika po veljavnem ceniku, dolžan začasno izključiti storitev odhodnih klicev. Naročnik mora zahtevo za blokado podati najmanj pet (5) delovnih dni pred želenim datumom blokade, v kolikor to stori osebno v eni izmed poslovalnic T-2, pa bo blokada izvedena v najkrajšem možnem času.

23a.  
člen

(trajanje naročniške pogodbe)

Naročniška pogodba je sklenjena za nedoločen čas, naročnik jo lahko kadarkoli pisno odpove, pri čemer odpoved učinkuje najkasneje zadnji dan koledarskega meseca, v katerem je podana oziroma v primeru, da je podana zadnjih pet (5) dni v mesecu, najkasneje desetega (10) dne naslednjega meseca. Naročnik mora dopis, s katerim T-2 obvesti o želeni odpovedi naročniškega razmerja, lastnoročno podpisati in poslati s priporočeno pošto ter v njem jasno, brezpogojno in nedvoumno izraziti svojo voljo. Lastnoročni podpis je lahko tudi drug enakovredni podpis ali podpis, ki ga kot veljavnega določajo predpisi. V primeru nejasno izražene volje naročnika se šteje, da odpoved naročniškega razmerja ni bila zahtevana. T-2 naročniku v primeru odpovedi naročniškega razmerja v času vezave zaračuna strošek izvedbe preklica naročniškega razmerja skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom, objavljenim na <https://www.t-2.net/>.

Če naročniška pogodba določa posebni dogovor, zavezo za ohranitev naročniške



pogodbe v veljavi še določen čas od dneva sklenitve, navedeno pomeni, da je naročniška pogodba sklenjena za nedoločen čas, vendar z vezavo za določen čas. Naročnik ima naročniško pogodbo pravico odpovedati pred potekom določenega časa (vezave), vendar je v tem primeru dolžan poravnati tudi znesek izgube posebnih ugodnosti, kot je določen v naročniški pogodbi ter strošek izvedbe preklica pogodbe. Če družbi T-2 z odstopom od pogodbe nastane škoda, ki je večja od zneska izgube posebnih ugodnosti, ima pravico zahtevati razliko do popolne odškodnine.

V kolikor je pogodba sklenjena za določen čas s samodejnim podaljšanjem, se po poteku časa, za katerega je pogodba sklenjena, le-ta avtomatsko podaljšuje za obdobje enega (1) leta, naročnik pa jo ima pravico kadarkoli pisno odpovedati po postopku, kot je naveden v prvem odstavku tega člena.

Naročnik mora v primeru prenehanja naročniškega razmerja T-2 poravnati vse obveznosti, nastale do in v zvezi s prenehanjem naročniškega razmerja. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegove naslednike.

Izguba posebnih ugodnosti je znesek, ki predstavlja stroške predčasne prekinitve, ki izvirajo iz pogodb in morebitnih aneksov oziroma dogovorov. Višina izgube posebnih ugodnosti se za odstop od pogodbe pred potekom akcijskega obdobja določi sorazmerno.

T-2 lahko ob predhodnem opozorilu odpove naročniško razmerje, če ugotovi, da naročnik kljub opozorilu še naprej krši določila teh splošnih pogojev, naročniške pogodbe ali veljavnih predpisov. T-2 lahko naročniško pogodbo odpove tudi v primeru osebnega stečaja, stečaja, prisilne poravnave ali likvidacije naročnika. O okoliščinah, ki bi lahko vodile do uvedbe tovrstnih postopkov, je naročnik dolžan obvestiti T-2 ter nosi vse posledice nepravočasne obvestitve. T-2 lahko odpove naročniško pogodbo z odpovednim rokom štirinajstih (14) dni v primeru, če se zaradi komercialnih razlogov odloči za ukinitve povezave, preko katere naročniku zagotavlja storitev (npr., vendar ne izključno, ukinitve kolokacije, ki je vezana na naročnikov priključek).

#### 24. člen

T-2 je dolžan naročnika o razlogih za začasno izključitev zaradi neplačila predhodno obvestiti, in sicer bodisi pisno bodisi preko drugih komunikacijskih kanalov (na primer: SMS, MMS, elektronska pošta) ter mu v obvestilu določiti dodaten rok za odpravo kršitev. Pisno obvestilo pred izključitvijo je lahko zajeto v opominu, pozivu za plačilo ali dogovoru o plačilu obveznosti. Če naročnik v roku, navedenem na obvestilu, ne odpravi kršitev, ima T-2 pravico kadarkoli po tem roku začasno izključiti naročnikov priključek. T-2 naročniku skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom zaračuna strošek izvedbe začasnega izklopa. Z obvestilom T-2 naročnika obvesti tudi o posledicah, ki nastanejo, če naročnik niti po tridesetih (30) dneh od dneva začasne izključitve ne odpravi kršitev. V tem primeru lahko T-2 kadarkoli po poteku tega roka (in ne nujno nemudoma po preteku tridesetih (30) dni od opozorila) opravi trajno izključitev priključka, s čimer naročniška pogodba preneha.

Naročnik mora ob plačilu zapadlih terjatev skladno z obvestilom (ki ga prejme v pisni obliki ali mu je poslano preko drugih komunikacijskih kanalov) poslati potrdilo o plačilu, in sicer po pošti, naslovljeni na Oddelek za finance in računovodstvo, ali po elektronski pošti na info@t-2.net.. T-2 bo ponovni vklop opravil v najkrajšem možnem času. Naročnik ni upravičen do nadomestila, niti do odškodnine za čas, ki bo pretekel od prejema potrdila o plačilu do ponovnega vklopa.

T-2 ne odgovarja za izključitev priključka, če naročnik pred izključitvijo ni vložil ugovora v zvezi z obvestilom o začasnem izklopu, in sicer tudi v primeru, če se po izključitvi priključka na podlagi naročnikovega ugovora ugotovi, da je bil izklop opravljen zaradi opravičljive napake na strani T-2 (npr. sistemska napaka). Prav tako T-2 ne odgovarja za izključitev priključka, če naročnik račun poravnava, pri tem pa navede napačen sklic, posledično pa plačilo ni knjiženo pravilno.

V primeru drugih kršitev, kot so določene v 28. členu teh splošnih pogojev (z izjemo šeste, devete in trinajste alineje), lahko T-2 naročnika začasno izključi iz omrežja po sledečem postopku. V primeru lažjih kršitev T-2 naročnika pozove, naj preneha s kršitvami. V primeru, da naročnik v roku treh (3) dni s kršitvami ne preneha, se opravi začasni izklop. V primeru težjih kršitev T-2 naročnika telefonsko obvesti o kršitvi, zaradi katere nemudoma po telefonskem obvestilu izključi njegov priključek ter mu še istega dne pošlje tudi obvestilo. Priključek se vključi, ko naročnik družbi T-2 pisno ali na drug enakovreden način sporoči, da je s kršitvami prenehal. T-2 naročnika o začasnem izklopu ni dolžan predhodno obvestiti, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzročanje resnih gospodarskih ali operativnih težav. Če naročnik ponovno izvaja kršitve kljub opozorilu ali začasnem izklopu, ima T-2 pravico do odpovedi naročniške pogodbe, ki bo izvedena v roku osmih (8) dni od dneva prejema obvestila s strani naročnika.

V vmesnem času ima T-2 pravico naročnikov priključek začasno izključiti iz omrežja. V času začasnega izklopa je naročnik operaterju dolžan povrniti stroške vzdrževanja priključka v začasnem izklopu.

#### 24a. člen

T-2 v naročnikovem imenu odjavi le storitve, za katerih odjavo ga je naročnik pisno pooblastil. T-2 je dolžan odjavo izvesti najkasneje v roku štirinajstih (14) dni po priklopu svojih storitev. V primeru zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta, skladno s Splošnim aktom o prenosljivosti števil in zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta (Uradni list RS, št. 42/23), se naročniška pogodba pri prejšnjem operaterju šteje za razvezano z dnem prenosa številke oziroma z dnem, ko dostop do interneta začne zagotavljati T-2. Če se prenos telefonske številke in izvajalca storitev dostopa do interneta izvajata sočasno, se prenos telefonske številke izvede skupaj s priklopom storitev dostopa do interneta.

T-2 ne odgovarja za neizvršeno ali nepravočasno odjavo storitev, ki je posledica nepravilno ali nepopolno izpolnjenega pooblastila za odjavo ali napake na strani prejšnjega operaterja.

## **VII. REKLAMACIJE, NAČIN ZARAČUNAVANJA STORITEV IN NJIHOVEGA PLAČEVANJA**

#### 25. člen

T-2 izdaja svojim naročnikom za uporabo storitev T-2 mesečne račune. Računi se

izstavljajo v elektronski obliki in so naročnikom vidni na uporabniškem portalu T-2 Horizont (<https://horizont.t-2.net/>), razen če naročnik zahteva e-račun ali papirnati račun. Izdaja e-računa ali papirnatega računa na zahtevo naročnika je za naročnika brezplačna. E-račun je račun, ki ga pošljemo kot priponko na izbrani elektronski naslov ali neposredno v predal spletne banke, v kolikor le-ta omogoča prejemanje e-računov. V primeru izdaje e-računa mora naročnik zagotavljati stalno in nemoteno delovanje izbranega elektronskega naslova. Pogoji, ki veljajo za plačnike ob uvozu v spletno banko, so določeni v splošnih pogojih banke, ki vodi transakcijski račun plačnika. Načini in pogoji naročanja na katerega izmed navedenih možnosti plačevanja mesečnih računov so naročnikom dostopni na spletni strani [www.t-2.net](http://www.t-2.net).

Za obračun storitev T-2 se uporabljajo podatki družbe T-2. Cene storitev T-2 so določene v vsakokratnem veljavnem ceniku. Informacije o cenah in storitvah so dostopne na telefonski številki 064 064 064, v vseh poslovalnicah T-2 in na spletnih straneh družbe T-2 <http://www.t-2.net>.

Naročnina se obračuna in plačuje za preteklo obračunsko obdobje. Naročnina se obračuna od vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja.

Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec), ne prejme računa, je o tem dolžan pisno ali na drug enakovreden način najkasneje do 25. dne v mesecu obvestiti T-2, sicer se šteje, da je račun prejel petnajsti (15.) dan v mesecu za pretekli mesec.

T-2 omogoča plačevanje mesečnih računov preko univerzalnega plačilnega naloga ali preko direktne obremenitve (SEPA). T-2 naročniku ne zaračunava stroškov izvedbe plačila računa in nima vpliva na stroške izvedbe različnih načinov plačila, saj le-te v skladu s svojo poslovno politiko določajo ponudniki plačilnih storitev. Za informacije o stroških izvedbe različnih načinov plačila se naročnik lahko obrne na svojega ponudnika plačilnih storitev.

Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku desetih (10) dni od datuma izstavitve računa. Naročnik je dolžan poravnati tudi vse stroške, ki so nastali zaradi nepooblaščenih rabe njegovega gesla ali opreme (vdor). Naročnik je T-2 dolžan poravnati tudi stroške opomina in morebitne zamudne obresti.

Če naročnik in uporabnik storitev po isti naročniški pogodbi nista ista oseba, naročnik v celoti odgovarja za takšnega uporabnika ter se v razmerju do T-2 vedno šteje, da je obveznosti iz naslova naročniške pogodbe ter druge obveznosti v razmerju do T-2 dolžan izpolniti naročnik.

Če naročnik ni poravnal zapadlih obveznosti in ima do T-2 preplačilo iz drugih naslovov ali pa ima T-2 do njega dolg, ima T-2 pravico opraviti pobot medsebojnih terjatev, kolikor za to obstajajo pogoji, ter dolžnost naročnika o tem pisno obvestiti.

26.  
člen

Osnovne in druge (dodatne) storitve se obračunajo za preteklo obračunsko obdobje. T-2 bo račun izstavil zbirno po skupinah storitev.

T-2 naročnikom izstavi račun, ki vsebuje naslednje elemente:

1. obračunsko obdobje,
2. priključnina,

3. naročnina za paket storitev oziroma za posamezno storitev,
4. vrsta in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
5. število klicev, trajanje teh klicev, število obračunskih enot, ceno obračunskih enot (z izjemo klicev v mednarodnem gostovanju) in znesek, ločeno za:
  - a) klice v lastnem omrežju,
  - b) klice v mobilna omrežja za vsako omrežje posebej, če se cene klicev razlikujejo,
  - c) klice v druga fiksna omrežja za vsako omrežje posebej, če se cene klicev razlikujejo,
  - č) mednarodne klice za vsako ceno oziroma tarifno območje posebej,
  - d) klice na številke premijskih storitev,
  - e) klice na številke skrajšanega izbiranja,
6. količina prenesenih podatkov nad količino, vključeno v paket storitev, število obračunskih enot, cena obračunskih enot in znesek,
7. vrsta in znesek za druge opravljene storitve ter vsa druga plačila v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun,
8. znesek za nakup terminalske ali druge opreme, ki se uporablja za izvajanje storitev iz nabora univerzalne storitve ter, če se ta zaračunava obročno, znesek zaračunanega obroka, zaporedno številko obroka in skupno število vseh obrokov,
9. skupni znesek računa.

Pregled opravljenih klicev in drugih podatkov o naročniškem razmerju je naročniku dostopen na servisnih straneh T-2 na <https://horizont.t-2.net/>.

Na mesečnem računu se cene klicev v slovenska stacionarna omrežja, v slovenska mobilna omrežja ter v tujino prikazujejo po tehtani povprečni ceni posameznih omrežij, v katera je naročnik izvršil klice v posameznem mesecu. Enako velja tudi za vse druge klicne postavke.

T-2 nudi naročnikom tudi višjo stopnjo razčlenjenosti računa, ki vsebuje podatke o:

- datumu in uri opravljenega klica,
- dolžini klica v minutah,
- številki kličočega ali klicanega,
- vrednost posameznega klica,
- navedbo omrežja pri posameznem odhodnem klicu,
- skupni pregled prometa po posameznih omrežjih z navedbo števila klicev,
- število minut klicev,
- ceno minute ter
- vrednostjo.

Naročnik lahko višjo stopnjo razčlenjenosti računa (izpisek klicev) naroči pisno ali z drugim enakovrednim podpisom z dopisom, poslanim na naslov operaterja, v katerem opredeli želeno vrsto klicev (odhodni ali dohodni klici). Višja stopnja razčlenjenosti se naročniku zaračuna skladno s cenikom.

Razčlenjeni račun višje stopnje operater izda v elektronski obliki, razen če naročnik ne zahteva drugače.

Ker je T-2 dolžan prometne podatke, ki se nanašajo na naročnika, redno brisati, lahko naročnik zahteva izpisek klicev zgolj za obdobje zadnjih treh (3) mesecev pred podajo pisnega zahtevka. V kolikor zahtevke vloži uporabnik mora priložiti pisno pooblastilo naročnika, sicer se zahtevke zavrne.

Operater izda razčlenjeni račun višje stopnje s takšno stopnjo členitve klicanih števil, da je zagotovljeno varovanje zasebnosti kličočih uporabnikov, ki so fizične osebe, in klicanih naročnikov tako, da se izpustijo ali prekrijejo zadnja tri mesta klicanih telefonskih števil. Klicanih števil operaterju ni treba prikriti:

- 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, zahteva nerazkriti razčlenjen račun in zahtevi priloži dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Operater razčlenjeni račun posreduje uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na računu prekrije.

Določbe teh splošnih pogojev, ki opredeljujejo višjo stopnjo razčlenjenosti računa oziroma izpisek klicev se smislno uporabljajo tudi za storitev SMS, MMS in podatkovni promet.

Če bo naročnik med obračunskim obdobjem bistveno presegel povprečno mesečno porabo in če bo obstajal sum, da je prišlo do zlorabe, bo T-2 o tem obvestil naročnika.

V kolikor naročnik pisno prijavi, da prejema nadležne klice oziroma sporočila, bo T-2 začasno beležil izvor vseh klicev, ki se zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega. T-2 bo o rezultatu sledenja, to je identifikacijski številki kličočega (npr. telefonska številka) pisno obvestil naročnika, ki je zahteval sledenje zlonamernih ali nadležnih klicev.

## 27. člen

Vsak naročnik ali končni uporabnik, ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje T-2 v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem po opisanem postopku. Zaradi varstva osebnih podatkov se odgovor na ugovor, ki ga vloži končni uporabnik, pošlje neposredno naročniku. V primeru, da je naročnik ob podpisu naročniške pogodbe podal soglasje za prejemanje odgovorov na ugovore po elektronski pošti ali pa je bilo soglasje podano ob vložitvi reklamacije, mu T-2 odgovor oziroma dostopno točko do odgovora posreduje na elektronski naslov, naveden v pogodbi. Skladno z 209. členom ZEKom-2 lahko T-2 svojo odločitev o ugovoru pošlje po elektronski pošti tudi v primeru, če je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, in sicer se odločitev o ugovoru v tem primeru pošlje na naslov, s katerega je naročnik poslal ugovor, ali na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru.

Naročnik je dolžan operaterja o morebitni spremembi elektronskega naslova iz prejšnjega odstavka obvestiti nemudoma ob nastanku spremembe. T-2 bo spremembo v svojih evidencah izvršil v rokih, ki so določeni v 21. členu teh splošnih pogojev. Za posledice nepravočasnega ali neustreznega javljanja sprememb iz tega člena odgovarja naročnik. Naročnik ali končni uporabnik mora ugovor vložiti v petnajstih (15) dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje operaterja, vendar najpozneje v šestdesetih (60) dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora.

Naročnik ali končni uporabnik lahko poda ugovor pisno po navadni pošti na naslov

operaterja, s pripisom »Za reklamacijsko službo«, po elektronski pošti na naslov info@t-2.net, ali ustno s klicem na tel. št. 064 064 064.

T-2 bo na vsak ugovor pisno odgovoril v roku petnajstih (15) dni. T-2 ima pravico rok za odgovor iz utemeljenih razlogov podaljšati, s čimer naročnik oziroma uporabnik izrecno soglaša. Ugovor zoper izstavljeni račun ne zadrži obveznosti plačila njegovega nespornega dela.

Navedena določba ne posega v pravice naročnikov, ki jih imajo po Zakonu o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22, s spremembami in dopolnitvami, ZVPot-1).

Če T-2 ne ugotovi naročnikovemu ugovoru, lahko naročnik v roku petnajstih (15) dni po prejemu odločitve T-2 vloži predlog za rešitev spora na Agencijo. Če T-2 v petnajstih (15) dneh od vložitve ugovora o njem ne odloči, lahko naročnik pri Agenciji vloži predlog za rešitev spora v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora pri T-2. Če naročnik vloži ugovor na Agencijo, je o navedenem dolžan nemudoma pisno obvestiti T-2.

T-2 se zavezuje, da v primeru vložitve ugovora ali pritožbe do pravnomočnega zaključka postopka ne bo izklopil naročnika iz omrežja T-2 oziroma mu ne bo prenehal zagotavljati storitve, če bo naročnik v roku poravnal nesporni del računa ter T-2 na dan vložitve ugovora pri Agenciji o navedenem pisno obvestil. Določila tega odstavka ne veljajo za neizpolnjevanje naročniške pogodbe s strani naročnika, ki izhaja iz obveznosti, za katere naročnik ni vložil ugovora, oziroma ga je, pa je postopek že pravnomočno zaključen.

T-2 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. T-2 kot ponudnik, ki se ukvarja s spletno prodajo, na svoji spletni strani objavlja elektronsko povezavo na platformo (<http://ec.europa.eu/odr>) za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS).

27

a.

Naročnik je upravičen do priznanja nadomestila v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja storitev (v nadaljevanju: nadomestilo) za zaračunane storitve v skladu z določili Splošnega akta o načinu določanja nadomestil, v kolikor T-2 v reklamacijskem oziroma ugovornem postopku ugotovi, da le-te niso bile izvedene v skladu s pogodbeno dogovorjeno kakovostjo in so izpolnjeni v nadaljevanju navedeni pogoji. Naročnik ali uporabnik je dolžan nedelovanje storitev oziroma napako v delovanju storitev telefonsko prijaviti na tel. št. 064 064 064, v poslovalnici T-2 ali na elektronski naslov: info@t-2.net nemudoma ob zaznavi. Napako pri delovanju storitev lahko naročnik oziroma končni uporabnik prijavi štiriindvajset (24) ur na dan in vse dni v letu. Naročnik za odpravo napak pri delovanju storitev ne sme samoiniciativno (tj. brez soglasja T-2) angažirati tretjih oseb, v nasprotnem primeru mu strošek posredovanja pri odpravi napake teh tretjih oseb s strani T-2 ne bo povrnjen. V primeru ustne prijave napake se šteje, da je bila napaka prijavljena, če je naročnik ali končni uporabnik vzpostavil zvezo s pooblaščen osebo T-2 za sprejemanje prijave napake, navedel identifikacijske podatke o priključku ter pojasnil za kakšno težavo gre. Smiselno enako velja za prijavo napake preko elektronskega naslova oziroma v poslovalnici T-2. Naročnik oziroma končni uporabnik mora upoštevati morebitna navodila za reševanje napake, ki jih je prejel s strani pooblaščen osebe T-2 ter aktivno sodelovati pri odpravi

napake. V kolikor naročnika pooblaščen delavec T-2 pozove, da posreduje določene podatke, potrebne za odpravo napake, pa tega naročnik ne stori, se šteje, da napaka ni bila pravilno prijavljena oziroma da je bila napaka odpravljena brez potrebe po posredovanju T-2. V kolikor naročnik manjkajoče podatke posreduje, se čas od poziva delavca T-2 do posredovanja potrebnih podatkov s strani naročnika ne šteje v čas nedelovanja oziroma slabšega delovanja.

Naročnik ali končni uporabnik vloži ugovor skladno z določili 27. člena teh splošnih pogojev. V primeru utemeljenosti naročnikovega ugovora, bo T-2 za obdobje nedelovanja ali motenega delovanja storitve, naročniku v odgovoru na reklamacijo računa priznal nadomestilo v skladu z določili Splošnega akta o načinu določanja nadomestil. T-2 bo izdal dobropis, katerega znesek si naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa. V kolikor naročnik svoje obveznosti poravnava preko direktne obremenitve, bo T-2 znesek nadomestila nakazal na transakcijski račun naročnika. Enako velja v primeru prenehanja naročniškega razmerja, ob predpostavki, da je naročnik poravnal vse zapadle račune iz naslova naročniškega razmerja. Najvišji možni znesek nadomestila za obdobje, za katerega je naročnik podal ugovor, pomeni nadomestilo celotne naročnine za nedelujočo storitev v tem obdobju. T-2 ne prizna nadomestila za opravljene telefonske pogovore in morebitne druge opravljene storitve. Naročniku se ne povrne škode, niti izgubljenega dobička, ki bi mu zaradi nedelovanja ali motenega delovanja storitve nastala, razen če je bilo nedelovanje ali moteno delovanje posledica naklepnega ravnanja T-2.

Če naročnik ali končni uporabnik ne poda ugovora skladno z določili 27. člena teh splošnih pogojev in ne prijavi napake v delovanju storitev oziroma nedelovanja storitev skladno s prvim odstavkom tega člena, ni upravičen do nadomestila za zaračunane storitve.

T-2 ima pravico zavrniti reklamacijo računa oziroma ugovor, ali jo/ga zavreči skladno s splošnimi pogoji in določili Splošnega akta o načinu določanja nadomestil, o delovanju oziroma motenem delovanju storitev pa presoja na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju naročnikove linije. T-2 v nobenem primeru ne odgovarja za izgubljeni dobiček, posredno ter nepremoženjsko škodo.

## VIII. ZAČASNI IN TRAJNI IZKLOP

### 28. člen

T-2 lahko naročnikov priključek začasno izključi v naslednjih primerih:

- če v omrežju T-2 povzroča tehnične motnje,
- če s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno delo ostalim naročnikom,
- če poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja T-2 ali kateregakoli drugega sistema,
- če poskuša priti do podatkov, za katere ni pooblaščen,
- če kršitve naročniške pogodbe, ki jih izvaja naročnik, pomenijo takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzročajo resne gospodarske ali operativne težave, tudi brez predhodnega opozorila,
- če naročnik ne poravnava svojih obveznosti niti v zahtevanem roku kot je naveden na obvestilu, ki ga T-2 pošlje po pošti ali preko drugih komunikacijskih kanalov (na primer: SMS, MMS, elektronska pošta),
- če naročnik, ki trži storitve v omrežju T-2, kljub opozorilu ne upošteva splošnih pogojev in odredb T-2, dobrih poslovnih običajev ali veljavnih predpisov,
- če naročnik brez soglasja T-2 proti plačilu nudi storitve T-2 drugim uporabnikom,
- če ne sporoči sprememb podatkov v skladu z 21. členom teh splošnih pogojev,

- če pri uporabi premijskih storitev (090, 080, videoteka, snemalnik ipd.) po lastni presoji T-2 naročnik oziroma uporabnik občutno preseže porabo povprečnega uporabnika ter stroškov le-te ne poravna v zahtevanem oz. dogovorjenem roku od dneva prejema obvestila T-2,
- če naročnik tudi po opozorilu T-2 ne preneha z motečimi klici pri čemer se začasno izključi le telefonski priključek - mobilni oziroma stacionarni, iz katerega se moteči klici izvajajo,
- če se v primeru bistvenega odstopanja porabe od naročnikove povprečne porabe ali v primeru povišane porabe naročnika v prvem mesecu sklenjenega naročniškega razmerja, na poslano opozorilo oz. obvestilo T-2 v roku ne odzove,
- kadar je navedeno potrebno za zagotovitev varnosti omrežij in storitev ter delovanje v izjemnih stanjih,
- v drugih primerih kršitev naročniške pogodbe s strani naročnika.

## 29. člen

T-2 lahko naročnikov priključek trajno izključi in odpove naročniško razmerje v naslednjih primerih:

- če kljub opozorilu ali kljub začasnem izklopu, kot je določeno v predhodnem členu, ponovno izvaja kršitve,
- če v roku trideset (30) dni po začasni izključitvi ali kadarkoli po tem roku, kljub opominu v tridesetih (30) dneh po začasni izključitvi ne poravna svojih obveznosti,
- če izpolni pogodbo z lažnimi oziroma neresničnimi podatki,
- kadar je navedeno potrebno za zagotovitev varnosti omrežij in storitev ter delovanje v izjemnih stanjih,
- kadar motenj pri delovanju storitev ni možno odpraviti s tehničnimi ukrepi ali ker naročnik ne ravna skladno z navodili T-2,
- in v drugih primerih skladno s temi splošnimi pogoji oziroma veljavno zakonodajo.

Naročniška pogodba s trajno izključitvijo preneha.

## IX. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

### 30. člen

Obdelava osebnih podatkov s strani T-2 kot upravljavca poteka v skladu z Informacijami o obdelavi osebnih podatkov v družbi T – 2, d. o. o., dostopnimi na spletni strani <https://www.t-2.net/varnost-osebni-podatkov>.

## X. SPREMEMBA POGOJEV POGODBE TER SPLOŠNIH POGOJEV

### 31. člen

T-2 lahko v skladu s 192. členom ZEKom-2 in Splošnim aktom o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe ter skladno s svojo poslovno politiko spremeni splošne pogoje ter pogoje naročniške pogodbe, o navedenem pa mora seznaniti naročnika z objavo na uradni spletni strani <http://www.t-2.net/>, ter poslanim SMS sporočilom ali elektronsko pošto ali navadno pošto, oziroma na drug primeren način. Sprememba mora biti objavljena najmanj trideset (30) dni pred pričetkom veljavnosti le-te na uradni spletni strani <http://www.t-2.net/> oziroma dostopna na telefonski številki 064 064 064, kot tudi v vseh poslovalnicah T-2. Razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, izključno v korist naročnika, zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za



naročnika ali je potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno, ima naročnik pravico v roku šestdeset (60) dni od prejema obvestila odstopiti od naročniške pogodbe brez odpovednega roka, brez plačila kakršnihkoli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil, če se s predlaganimi spremembami ne strinja. Ta pravica ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnikov. Če naročnik pogodbe oziroma posamezne storitve ne odpove pisno v roku šestdeset (60) dni od dneva objave spremembe, se šteje, da s spremembo soglaša. Izjema od navedenega postopka je določena v 7. členu teh splošnih pogojev.

Naročnik, ki je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, lahko pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbere, ali bo T-2 plačal nadomestilo, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in prejeto terminalsko opremo obdržal, ali pa bo vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, ob upoštevanju normalne rabe, in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, T-2 pa mu bo kupnino vrnil.

### 32. člen

Cene elektronskih komunikacijskih storitev, ki so določene na podlagi vsakokrat veljavnega cenika, se lahko prav tako enkrat letno prilagodijo glede na stopnjo inflacije, merjeno z indeksom cen življenjskih potrebščin, ki ga objavlja Statistični urad Republike Slovenije. V primeru, da se indeks preneha objavljati, se uporabi uradno določen nadomestni indeks. Prilagoditev cen lahko T-2 izvede na podlagi povprečne letne inflacije preteklega koledarskega leta. Če je povprečna letna inflacija pozitivna, lahko T-2 prilagodi cene storitev največ za odstotek, ki ustreza tej inflaciji. Prilagoditev cen zaradi znižanja splošne ravni cen (deflacija) se izvede le v primeru znižanja indeksa cen življenjskih stroškov in če stroški, povezani s prilagoditvijo, vključno s stroški tiskovin, obveščanja, tehnične implementacije in dela zaposlenih, ne presežejo skupnega zneska, ki bi ga takšna prilagoditev prinesla v obdobju dvanajstih mesecev. Prilagoditev cen zaradi deflacije se bo izvedla le, če je T-2 v predhodnem dvanajstmesečnem obdobju povišal cene glede na povečan indeks. Če v predhodnem obdobju T-2 ni povišal cen z inflacijo, prilagoditev cen zaradi deflacije ne bo izvedena. Sprememba cenika na podlagi tega člena se lahko izvede le v obdobju med 1. aprilom in 31. decembrom koledarskega leta, ki sledi letu, v katerem je bila ugotovljena povprečna letna inflacija oziroma deflacija. T-2 bo naročnike o vsaki predvideni prilagoditvi cen na podlagi tega člena obvestil vsaj 30 dni pred uveljavitvijo novega cenika. V obvestilu bodo navedeni razlogi za prilagoditev cen, vključno s podatki o inflaciji oziroma deflaciji, ter novi ceniki storitev. V primeru uskladitve cen v skladu s tem členom naročniki nimajo pravice do odstopa od pogodbe v skladu s prvim odstavkom 192. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2).

V Ljubljani, dne 27. 6. 2024

T-2 d.o.o.