

PRILOGA 3: Splošni pogoji ŠO Radenci

SPLOŠNI POGOJI GVO ZA STORITVE UPRAVLJANJA TER VZDRŽEVANJA KOMUNIKACIJSKIH ZMOGLJIVOSTI V ŠIROKOPASOVNEM OMREŽJU ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ V OBČINI RADENCI

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

SPLOŠNI POGOJI GVO ZA STORITVE UPRAVLJANJA TER VZDRŽEVANJA KOMUNIKACIJSKIH ZMOGLJIVOSTI V ŠIROKOPASOVNEM OMREŽJU ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ V OBČINI RADENCI“ (v nadaljnjem besedilu Splošni pogoji) veljajo za vse pogodbe o gostovanju v širokopasovnem omrežju elektronskih komunikacij v občini Radenci (v nadaljnjem besedilu Omrežje), sklenjene med GVO, d. o. o., v vlogi lastnika, upravljavca in ponudnika omrežja (v nadaljnjem besedilu Ponudnik) in telekomunikacijskimi Operaterji ter za vse pogodbe med Ponudnikom in Naročniki.

Operater s podpisom Pogodbe potrjuje, da je seznanjen s Splošnimi pogoji Ponudnika, ki so objavljeni na Ponudnikovi spletni strani.

S Splošnimi pogoji Ponudnika se ureja opravljanje in zagotavljanje predmetnih storitev, kot so komercialni in tehnični pogoji ter pravice in obveznosti Operaterja in Ponudnika, ki se nanašajo na gostovanje Operaterja v Omrežju z vsemi nadaljnjimi širitvami.

Operater je izkazal poslovni interes za zakup kapacitet Omrežja in ponujanje lastnih storitev zainteresiranim Naročnikom na območju Omrežja.

Splošni pogoji med drugim vsebujejo naslednje določbe:

- naziv in sedež Ponudnika,
- obseg opravljanja in način zaračunavanja storitev,
- pogoje, postopke in roke za izvedbo naročniškega priključka,
- vzdrževanje Omrežja in kakovost storitev,
- prijavo in odpravo napak,
- reševanje ugovorov in sporov in
- končne določbe.

Poleg teh Splošnih pogojev določajo način in pogoje predmetnih storitev Ponudnika tudi predpisi s področja elektronskih komunikacij in ostala veljavna zakonodaja, v kolikor zadeva ni urejena s Splošnimi pogoji.

Splošni pogoji so javno objavljeni na spletni strani omrežja www.gvo.si, ki jo vzdržuje Ponudnik.

Skladno z določili teh Splošnih pogojev sklene Ponudnik Pogodbo o gostovanju v Omrežju z vsakim posameznim zainteresiranim Operaterjem na podlagi njegovega izkazanega poslovnega interesa.

Ponudnik lahko spremeni Splošne pogoje tudi zaradi tehničnih in komercialnih razlogov, spremembe zakonodaje ali drugih zahtev regulativnega organa na področju elektronskih komunikacij.

Spremembe Splošnih pogojev bodo na spletnih straneh www.gvo.si objavljene skupaj s povzetkom sprememb, do katerih je prišlo, šestdeset (60) dni pred njihovo uveljavitvijo. Ponudnik je dolžan o vsaki spremembi Splošnih pogojev Operaterja obvestiti najmanj šestdeset (60) dni pred uveljavitvijo pisno in na spletni strani www.gvo.si.

2. člen

V teh Splošnih pogojih uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

- „Širokopasovno omrežje elektronskih komunikacij“ oziroma Omrežje je zasebno komunikacijsko omrežje, do katerega lahko pod enakimi pogoji dostopajo vsi Operaterji;
- „Zagotavljanje elektronskih komunikacijskih omrežij“ je vzpostavitev, upravljanje, nadzor in zagotavljanje razpoložljivosti takega omrežja, ki ga izvaja in za kar skrbi Ponudnik;
- „Ponudnik“ je GVO, d. o. o.;
- „Operater“ je operater telekomunikacijskih storitev, ki ponuja storitve končnim uporabnikom oziroma Naročnikom v Omrežju ter je skladno z določili Zakona o elektronskih komunikacijah vpisan v register operaterjev pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije;
- „Naročnik“ je fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik, ki ima z Ponudnikom sklenjeno Pogodbo o upravljanju in vzdrževanju naročniškega priključka v ŠO Radenci.
- „Aktivni naročnik“ je fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik, ki ima sklenjeni naslednji dve pogodbi: Pogodbo o upravljanju in vzdrževanju naročniškega priključka v ŠO Radenci, sklenjeno s Ponudnikom, ter naročniško pogodbo, sklenjeno z Operaterjem, ter prejema storitve Operaterja in ne zagotavlja javnih komunikacijskih storitev in ne izvaja javnih komunikacijskih storitev;
- „Naročniška pogodba“ določa razmerje med Operaterjem in Naročnikom za uporabo storitev Operaterja;
- „Naročniško razmerje“ je odnos med Operaterjem in Naročnikom, ki sklene naročniško pogodbo za sprejemanje storitev Operaterja;
- „Vstopne točke“ so fizične lokacije s povezljivostjo do osrednje funkcijske lokacije Omrežja, ki omogočajo navezavo na hrbtenična omrežja Operaterjev;
- „CPE naprava“ predstavlja aktivno opremo na strani Aktivnega naročnika, ki se nahaja v ustreznem prostoru in je preko razmejitvene točke ter hišne inštalacije povezana na hišno predajno točko;
- „Hišna predajna točka“ predstavlja omarico na objektu, v kateri se zaključujejo vlakna Omrežja in iz katere se nadaljuje hišna inštalacija;
- „Razmejitvena točka“ je izstopna točka na strani Naročnika, na katero se Naročnik priključi s svojo terminalsko opremo. Fizično je izvedena kot optična priključna doza;
- „Hišna inštalacija“ je optična napeljava znotraj stanovanjskega objekta Naročnika od hišne predajne točke do razmejitvene točke;
- „Priključitev“ oziroma „vključitev“ je postopek, s katerim Ponudnik zagotovi fizično povezavo hišne predajne točke z Omrežjem ter zagotovi logično povezavo razmejitvene točke s komunikacijsko opremo Operaterja;
- „Cenik za Operaterje“ pomeni cenik telekomunikacijskih storitev za Operaterja in je obvezna priloga Pogodbe, sklenjene med Ponudnikom in Operaterjem;
- „Cenik za naročnike“ pomeni cenik telekomunikacijskih storitev za Naročnika in je obvezna priloga Pogodbe, sklenjene med Ponudnikom in Naročnikom;

Ostali pojmi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) v nadaljnjem besedilu ZEKom) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih. V primeru kolizije določil v Splošnih pogojih, v teh primerih velja ZEKom.

NAZIV IN SEDEŽ PONUDNIKA

3. člen

Naziv Ponudnika: **GVO, d. o. o.**
Sedež Ponudnika: **Cigaletova 10, 1000 Ljubljana**
Matična številka Ponudnika: **1507664**
Davčna številka Ponudnika: **40917282**

OBSEG UPRAVLJANJA IN NAČIN ZARAČUNAVANJA

4. člen

Ponudnik v okviru tehničnih možnosti ponuja osnovne storitve dajanja v zakup komunikacijskih zmogljivosti, kar obsega:

- ponujanje in dajanje v zakup zmogljivosti Omrežja vsem zainteresiranim Operaterjem in
- vzdrževanje Omrežja, v katerem gostujejo Operaterji.

Ponudnik zagotavlja širokopasovni dostop, ki Operaterju omogoča ponujanje storitev v skladu z opisom, ki izhaja iz osnovnih tehničnih lastnosti in zgradbe odprtega širokopasovnega omrežja Ponudnika.

Cene storitev za Aktivne naročnike se Operaterjem zaračunavajo v skladu s Cenikom za operaterje, ki je priloga pogodbi med Operaterjem in Ponudnikom.

Stroški dostopa do Omrežja in stroški najema oziroma nadomestilo za vzdrževanje Omrežja, ki jih bo Operater plačal Ponudniku, so sestavljeni iz:

- enkratni strošek priključitve Aktivnega naročnika na Omrežje v višini, določeni v Ceniku za operaterje, ki ga Operater plača Ponudniku,
- mesečni strošek vzdrževanja Omrežja za potrebe Operaterja, ki ga Operater plača za vsakega Aktivnega naročnika v višini, določeni v Ceniku za operaterje za pretekli mesec, pri čemer se za vsakega Aktivnega naročnika, ki ni bil priključen celoten pretekli mesec, znesek zmanjša za delež meseca, ko naročnik ni bil Aktiven.

5. člen

Priključnina za naročnika, ki jo Operater plača Ponudniku, je enkratni strošek, ki predstavlja ceno priključitve naročnika na aktivno opremo in zagotovitev ustrezne komunikacijske povezave.

V primeru, da omrežje na območju priključitve potencialnega Aktivnega naročnika še ni zgrajeno in obstajajo tehnične možnosti za razširitev omrežja, Ponudnik v okviru tehničnih zmožnosti izvede fizični priklop Naročnika na Omrežje, pri čemer Naročnik plača Ponudniku strošek izvedbe fizičnega priklopa, določen v veljavnem Ceniku za naročnike. Po izvedbi

fizičnega priklopa Naročnik z Operaterjem sklene naročniško razmerje za prejemanje storitev v Omrežju in postane Aktiven naročnik.

Priključnina za Operaterja in Priključnina za naročnika se Operaterju zaračuna po izvedbi priključitve.

6. člen

Stroške upravljanja in vzdrževanja Omrežja zaračuna Ponudnik Operaterju za vsakega Aktivnega naročnika v višini, določeni v Ceniku za operaterje, za čas priključitve v preteklem mesecu, kot je določeno v Splošnih pogojih in Pogodbi.

7. člen

Račun za izvedbo priključitev iz 5. člena bo Ponudnik izstavil Operaterju in Naročniku v roku osem (8) dni po opravljeni storitvi.

Operater in Naročnik morata račun plačati v roku tridesetih (30) dni po izstavitvi računa ter poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje.

V primeru zamude plačila bo Ponudnik obračunal zakonite zamudne obresti.

Če Operater ali Naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejmeta računa, sta o tem dolžna obvestiti Ponudnika, ki jima izstavi nov račun in ga posreduje priporočeno po pošti.

Ponudnik bo Operaterja ali Naročnika, ki računa v roku iz prejšnjega odstavka ni plačal, pisno opozoril na zamudo in na njene posledice ter ga opomnil, naj račun plača. V kolikor Operater ali Naročnik računa ne plačata, bo Ponudnik postopal v skladu s Pogodbo.

Strošek opomina se zaračuna v skladu s Cenikom za operaterje oziroma Cenikom za naročnike.

8. člen

Mesečne račune za opravljene storitve iz 6. člena bo Ponudnik izstavljal Operaterju najkasneje drugi (2) delovni dan v tekočem mesecu za predhodni mesec. Rok plačila je trideset (30) dni od dneva izstavitve računa na transakcijski račun Ponudnika.

Ponudnik izstavi račun Operaterju na osnovi lastnih evidenc. Na zahtevo Ponudnika je Operater dolžan posredovati Ponudniku podatke o številu Operaterjevih Aktivnih naročnikov v Omrežju.

Osnova za izstavitvev računa je seznam Ponudnika o številu Operaterjevih Aktivnih naročnikov v Omrežju.

Operater je dolžan vsaj tri (3) mesece pred iztekom odpovednega roka obvestiti svoje Aktivne naročnike o prenehanju izvajanja storitev v Omrežju.

Morebitna odstopanja na seznamu bosta Ponudnik in Operater uskladila v roku osmih (8) delovnih dneh od prejema seznama.

9. člen

V primeru neplačevanja Aktivnih naročnikov Operaterju, Ponudnik ne sme trpeti negativnih posledic, saj je za plačevanje storitev Ponudniku odgovoren izključno Operater po sklenjeni Pogodbi.

V primeru, da Operater izvede sankcijo prekinitve dobave storitev Aktivnemu naročniku zaradi neplačevanja, je Ponudnik upravičen do pogodbenega zneska za upravljanje in vzdrževanje priključka, ki je naveden v Ceniku za operaterje za čas izvajanja teh ukrepov ali pa do prekinitve pogodbe med Operaterjem in Aktivnim naročnikom oziroma do izteka odpovednega roka.

10. člen

Odstop terjatev v korist tretje osebe je možen le s pisnim soglasjem Operaterja.

11. člen

Cenam Ponudnika se prišteje davek na dodano vrednost, v višini 22%. Davek na dodano vrednost bremeni Operaterja in Naročnika ali Aktivnega Naročnika.

Cenik za operaterja se lahko spremeni, pri čemer se cene v ceniku lahko spremenijo največ v višini, enaki ravni rasti splošnih življenjskih stroškov po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije.

POGOJI, POSTOPKI IN ROKI ZA IZVEDBO NAROČNIŠKEGA PRIKLJUČKA

12. člen

Pred vzpostavitvijo naročniškega priključka morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- Podpisana mora biti Pogodba o gostovanju v Omrežju med Ponudnikom in Operaterjem;
- Operater mora poskrbeti za izvedbo prenosne poti do vstopne točke -priključnega jaška ali funkcijske lokacije;
- Po vzpostavitvi prenosne poti iz prejšnje alineje in izpolnitvi vseh ostalih tehničnih in ekonomskih pogojev bo Ponudnik v roku desetih (10) delovnih dni vključil signal Operaterja v Omrežje;
- Izdano mora biti popolno naročilo Operaterja Ponudniku v aplikaciji REMis-e
- Izpolnjeni morajo biti tudi vsi ostali tehnični pogoji za izvedbo naročniškega priključka, s katerimi mora Naročnik:
 - brezplačno zagotoviti primeren prostor za namestitev aktivne opreme Operaterja, potrebne za dobavo storitev,
 - dovoliti morebitne posege v prostor za zagotovitev tehnološke ustreznosti,
 - omogočiti na svoji nepremičnini izgradnjo in vzdrževanje Omrežja in omrežne priključne točke, na katero bo priključen, ter zagotoviti nemoteno gradnjo omrežnih priključkov do sosednjih stanovanjskih objektov,
 - pridobiti pisno soglasje lastnika objekta za namestitev, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da Naročnik ni lastnik teh prostorov,
 - zagotoviti elektroenergetski priključek 230V/50 Hz za napajanje Operaterjeve CPE enote,
 - zagotoviti tehnično brezhibno interno napeljavo od hišne predajne točke (omarice na objektu) do razmejitvene točke (optične priključne doze), ter
 - o izpolnitvi teh obveznosti obvestiti Ponudnika.

13. člen

Po podpisu naročniške pogodbe med Operaterjem in Naročnikom izda Operater Ponudniku naročilo za vključitev naročniškega priključka preko aplikacije REMis-e.

Po prejemu naročila s strani Operaterja sproži Ponudnik postopek fizične priključitve Naročnika v Omrežje:

- Ponudnik izvede priklop Naročnika v Omrežje Operaterja najpozneje v roku desetih (10) delovnih dneh po prejemu popolnega naročila za vključitev;

- Ponudnik Operaterju zaračuna priključnino za Naročnika v znesku, navedenem v Ceniku za operaterje.

14. člen

Ponudnik bo izvedel vključitev širokopasovnega dostopa na posameznem naročniškem priključku v roku, ki ne sme biti daljši od devetdeset (90) dni v primeru, da je potrebna gradnja priključka in da za izgradnjo priključka obstajajo tehnične možnosti. Rok prične teči z dnem podpisa Pogodbe o izgradnji RNO priključka v Širokopasovnem omrežju elektronskih komunikacij v občini Radenci, ki vsebuje tudi določen rok za izvedbo.

Rok se lahko izjemoma podaljša v primerih, ko pride do bistvene spremembe objektivnih pogojev dela ali postopka pridobitve služnosti, upravnih dovoljenj oziroma pravnih upravičenj ali zaradi višje sile ter le za toliko časa, kot je to nujno potrebno.

Ponudnik je dolžan seznaniti Operaterja z dejanskim datumom ter uro vključitve Naročnika v Omrežje najmanj tri (3) delovne dni pred izvedbo vključitve. Pri tem je datum in ura vključitve usklajena med Ponudnikom in Naročnikom.

Ponudnik se ob spremembi roka za izvedbo priključka obvezuje pred potekom roka obvestiti Naročnika in Operaterja o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku. Ponudnik je dolžan na izrecno zahtevo Naročnika ali Operaterja dokazati nastop nepredvidenih okoliščin.

15. člen

Pred začetkom koriščenja možnih storitev mora Operater preko lastnih ali najetih vodov svoje storitve pripeljati na vstopno točko v priključnem jašku ali funkcijski lokaciji. Vstopne točke v Omrežje so določene s strani Ponudnika.

16. člen

Postopek naročila vključitve bodočega naročnika s strani Operaterja poteka v naslednjih korakih:

(1) Poizvedba

Bodoči naročnik kontaktira Ponudnika z Vlogo za izgradnjo RNO priključka.

Seznam zgrajenih priključnih točk (mikrolokacij) je Operaterju dostopen preko aplikacije REMiS-e.

(2) Podpis pogodbe za izgradnjo RNO priključka z Naročnikom

Podpis Pogodbe o Upravljanju in vzdrževanju naročniškega priključka v Širokopasovnem omrežju elektronskih komunikacij v občini Radenci med Ponudnikom in Naročnikom. Ponudnik zagotovi povezljivost med funkcijsko lokacijo ter Naročnikovo hišno predajno točko.

(3) Naročnik podpiše pogodbo z Operaterjem

Hišna inštalacija od hišne predajne točke (omarice na objektu) do razmejitvene točke (optične priključne doze) v objektu je v domeni naročnika. V primeru že izvedene optične hišne inštalacije je potrebno poravnati strošek spajanja vlaken hišne inštalacije v hišni predajni točki po veljavnem ceniku (vključitev).

(4) Naročilo vključitve v Omrežje s strani Operaterja

Ko je hišna inštalacija izvedena, Operater naroči vključitev Naročnika preko aplikacije REMiS-e. Po uspešni izvedbi vključitve Naročnik postane Aktivni naročnik. Operater lahko naroči vključitev hkrati z izgradnjo optične inštalacije.

(5) Menjava operaterja

Izvedba menjave operaterja (medoperaterski prehod) se izvede po ceni, skladni s Cenikom za operaterje.

(6) Izključitev

Izključitev fizičnih povezav in izključitev povezav na aktivno opremo se izvede po ceni, skladni s Cenikom za operaterje.

Ponudnik in Operater opravljata vse poizvedbe, naročila in druge zahteve ter vso drugo relevantno korespondenco, ki izhaja iz sklenjene Pogodbe in za katero so s temi Splošnimi pogoji določeni postopki, preko elektronske pošte na naslov narocila.oso@gvo.si oziroma na elektronski naslov, ki ga Ponudnik posreduje operaterju.

17. člen

Preveritev pomeni prvi korak k realizaciji vključitve Naročnika. Naročnik, ki želi imeti širokopasovni priključek, pošlje Ponudniku vlogo za izgradnjo RNO priključka preko Obrazca, ki je objavljen na spletni strani ponudnika, na elektronski naslov Ponudnika, ki je naveden na vlogi.

Rok za odgovor na preveritev je sedem (7) delovnih dni in se lahko podaljša na maksimalno dvanajst (12) delovni dni v primeru, da je zaradi tehničnih razlogov potrebna preveritev na terenu. Ponudnik v odgovoru sporoči Naročniku, ali je priključitev možna, oziroma navede razlog, zakaj priključitve ni mogoče izvesti.

18. člen

Rok za izvedbo vključitve širokopasovnega dostopa na zgrajenem priključku, ob že izvedeni ter izmerjeni hišni inštalaciji je osem(8) delovnih dni po prejemu popolnega naročila za vključitev s strani Operaterja ter ob predhodno izpolnjenih določenih pogojih, razen če ni s temi Splošnimi pogoji določeno drugače.

Ponudnik izvede vsa potrebna opravila na aktivni opremi v funkcijski lokaciji za nemoteno obratovanje CPE naprave, ki jo namesti Operater.

Ponudnik je dolžan seznaniti Operaterja z dejanskim in z Naročnikom usklajenim datumom ter uro vključitve v Omrežje, najkasneje tri (3) delovne dni pred predvidenim datumom vključitve. Vključitev širokopasovnega dostopa je s strani Ponudnika uspešna, ko je vzpostavljena L2 povezava med CPE enoto in dostopovnim stikalom, na katerega je ta CPE enota povezana, ter vzpostavljena pot med tem dostopovnim stikalom in Operaterjem oziroma ko je vzpostavljena povezava med CPE enoto in aktivno opremo Operaterja.

19. člen

Operater lahko zahteva preklic naročila v času do dogovorjenega začetka fizičnega izvajanja naročila. V primeru, da je Ponudnik v času od prejema naročila do preklica naročila s strani Operaterja pričel z deli na lokaciji Naročnika ali na lokaciji Ponudnika, ki ne vključujejo zgolj administrativnih procesov znotraj Ponudnika, je Ponudnik upravičen do zaračunavanja dodatnih stroškov dela ali materiala Operaterju, ki so s tem nastali.

20. člen

Operater lahko odpove posamezno naročniško pogodbo za širokopasovni dostop samo v primerih, ki so določeni v pogodbi med Operaterjem in Naročnikom.

Ponudnik bo priključek prenehal obračunavati z dnem prejema zahteve za odklop Aktivnega naročnika, pri čemer bo komunikacijo med dostopovnim stikalom in CPE napravo onemogočil v največ petih (5) delovnih dneh po prejeti zahtevi za odklop.

21. člen

Pri spremembi ponudnika storitev znotraj Omrežja se izvede izključitev širokopasovnega dostopa pri obstoječem Operaterju in vključitev pri novem Operaterju. Postopek medoperaterskega prehoda je v domeni operaterjev.

Postopek poteka na sledeč način:

1. Obstoječi Operater posreduje Ponudniku naročilo za izključitev pri čemer navede, da gre za medoperaterski prehod;
2. novi Operater posreduje Ponudniku v primeru prehoda med operaterji na ŠO Omrežju naročilo za vključitev, pri čemer navede, da gre za medoperaterski prehod;
3. Ponudnik po obdelavi naročil posreduje termin izvedbe obstoječemu in novemu Operaterju in upošteva rok 3-5 delovnih dni od naročila, pri čemer upošteva tudi naveden termin s strani operaterjev;
4. Ponudnik poskrbi za ustrezno konfiguracijo aktivne opreme oziroma ustrezne povezave za zagotovitev dostopa do storitev izbranega Operaterja.

VZDRŽEVANJE OMREŽJA IN KAKOVOST STORITEV

22. člen

Ponudnik zgradi in vzdržuje Omrežje do hišne predajne točke na lokaciji naročnika in je last Ponudnika.

Interna napeljava v objektu se nadaljuje od hišne predajne točke (omarice na objektu) in je v lasti Naročnika. Interno napeljavo v objektu vzdržuje naročnik sam.

23. člen

Ponudnik bo:

- zagotavljal količinske in kakovostne storitve v skladu z določili teh Splošnih pogojev, ter naročilom Operaterja,
- zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj na omrežju v skladu z določili teh Splošnih pogojev,
- v skladu z razpoložljivo tehnologijo kot dober strokovnjak v največji možni meri preprečeval izgubo, spremembo ali dostop do podatkov v svojem omrežju s strani nepooblaščenih oseb.

Delovni čas Ponudnika je vsak dan od ponedeljka do petka od 7. do 15. ure, razen ob sobotah, nedeljah, praznikih in dela prostih dnevih, ki veljajo v Republiki Sloveniji. Vsaka s strani Operaterja poslana zahteva, od katere prične teči rok, ki na Ponudnika ni poslana znotraj delovnega časa Ponudnika, gre v obravnavo naslednji delovni dan, in sicer ob 10. uri, razen če je s temi Splošnimi pogoji ali pogodbo določeno drugače.

24. člen

Ponudnik sme prekiniti izvajanje storitev, če je to potrebno zaradi:

1) Načrtovane prekinitve, ki nastopijo zaradi napovedanega (rednega) vzdrževanja, prestavitve in povečav kapacitet, ki jih Ponudnik načrtuje. Dela se praviloma izvajajo med 00:00 in 06:00 uro ter lahko trajajo najkrajši možen čas, ki je potreben za izvedbo del. Dela, ki zahtevajo dnevno svetlobo, se lahko izvajajo podnevi. Večje prekinitve se izvajajo ob vikendih.

Ponudnik bo o načrtovanih prekinitvah obvestil Operaterja najmanj deset (10) delovnih dni pred prekinitvijo preko elektronske pošte, navedene v sklenjeni pogodbi, prav tako tudi o zaključku del.

Ponudnik bo v napovedi navedel:

- točen geografski okvir prizadetega področja,
- datum ter čas pričetka in zaključka izvajanja del,
- kontaktne podatke odgovorne osebe za izvajanje del in izvajalca del.

Če Operater v roku dveh (2) delovnih dni ne poda pisnega nasprotovanja predlaganemu vzdrževanju, se šteje, da z njim soglaša. Če gre za nujna vzdrževalna dela in Operater ne soglaša z napovedanim terminom nujnih vzdrževalnih del, si Ponudnik pridržuje pravico, da načrtovana dela izvede v napovedanem terminu.

Ponudnik oziroma njegov podizvajalec mora obvezno pred začetkom in po koncu del obvestiti Operaterja preko elektronske pošte, navedene v sklenjeni pogodbi.

Ponudnik si bo prizadeval, da v posameznem koledarskem letu ne bo izvajal rednega vzdrževanja na posamezni povezavi več kot osem (8) krat, razen v primeru končnih obnovitvenih del po okvari posamezne povezave.

2) Nenačrtovane prekinitve, ki nastopijo zaradi napake ali okvare, poškodb, nujnih vzdrževalnih del, naravne ali druge nesreče.

Ponudnik v primeru nenačrtovane prekinitve nemudoma oziroma takoj ko je to mogoče, obvesti Operaterja na telefonsko številko in naknadno preko dogovorjene elektronske pošte, navedene v sklenjeni pogodbi. V obvestilu bo Ponudnik navedel:

- opis okvare oziroma točen geografski okvir prizadetega področja,
- datum, čas pričetka in čas zaključka del,
- kontaktne podatke odgovorne osebe za izvajanje del in izvajalca del.

Po odpravi napake mora Ponudnik oziroma njegov pooblaščen izvajalec, ki je napako odpravil, posredovati podatke o odpravi napake Operaterju preko elektronske pošte, navedene v sklenjeni pogodbi.

Ponudnik sme z napovedjo vzdrževalnih del, krajšo od sedem (7) delovnih dni pred nameravanim vzdrževanjem, izvajati izključno nujna vzdrževalna dela, pri čemer mora Operaterju obvestilo o nujnih vzdrževalnih delih poslati najmanj štiri (4) ure vnaprej. Ponudnik lahko nujna vzdrževalna dela izvaja samo v primerih preprečevanja nastanka okvar ali v primerih izvajanja varnostnih ukrepov ter nemudoma v primeru odprave okvar. Ne glede na to ali so bile prekinitve načrtovane ali nenačrtovane, velja, da posledica stanja po končanem posegu ne sme biti manjša zanesljivost in varnost delovanja sistemov.

25. člen

Naročnik je dolžan Ponudniku ali od Ponudnika pooblaščenemu izvajalcu omogočiti nemoten dostop do hišne predajne točke in razmejitvene točke ter Operaterju do razmejitvene točke v

primeru okvar in vzdrževanja, kot tudi zagotoviti nemoten vstop v prostore s priključki ob njihovem priključevanju in vzdrževanju ter v prostore s komunikacijsko opremo, ki se nahaja pri Aktivnem naročniku in je potrebna za izvajanje storitve. Enako velja tudi za primere prestavitve ali odstranitve izvedenega priključka.

Naročnik mora po predhodni najavi omogočiti vzdrževalnemu osebju Ponudnika neoviran dostop do distribucijskega dela Omrežja.

PRIJAVA IN ODPRAVA NAPAK

26. člen

Aktivni naročnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah javljal Operaterju, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša. Operater pristopi k reševanju napak na omrežnem in višjih nivojih in je odgovoren za napake, ki niso povezane z napakami v Omrežju.

Če Operater ugotovi, da je napaka nastala na Omrežju ali omrežni priključni točki, bo o tem obvestil Ponudnika preko aplikacije REMiS-e ali elektronske pošte na elektronski naslov Ponudnika oziroma na elektronski naslov, ki ga določi Ponudnik. V primeru obsežnejših napak lahko operater dodatno javi napako na telefonsko številko pooblaščenih oseb ponudnika po pogodbi. Rok za odpravo napake na posameznem naročniškem širokopasovnem dostopu prične teči z oddajo popolne prijave napake in potrditve prejema prijave napake s strani Ponudnika.

Ponudnik na elektronski naslov napake.oso@gvo.si ali aplikacije REMiS-e sprejema prijave napak 24 ur na dan, vsak dan v tednu. Rok za odpravo napake začne teči s prvim delovnim dnevom od prejema prijave napake. Ponudnik izvaja enakopravno odpravo napak na naročniških priključkih vseh operaterjev. Ponudnik bo operaterju po prijavi napake potrdil prejem prijave napake, takoj ko bo to možno. V primeru, da se izkaže, da je operater neupravičeno prijavil napako na omrežju, čeprav je bila dejansko na njegovi opremi, tega pa prej ni preveril, ponudnik o tem takoj obvesti operaterja in mu zaračuna dejanske stroške, ki jih je utrpel, po veljavnem ceniku ponudnika, ki velja za območje Republike Slovenije.

Rok za odpravo napake od prijave napake do odprave napake je določen v pogodbi. O odpravi napake bo Ponudnik nemudoma obvestil Operaterja.

V kolikor je s strani Operaterja ali Ponudnika ugotovljena narava napake taka, da vpliva na večje število naročniških širokopasovnih dostopov v okviru posameznega omrežja, rok za odpravo napake začne teči takoj po ugotovitvi narave in/ali vpliva.

Pri tem niso upoštevane težje napake, nastale zaradi fizičnih dejavnosti tretjih oseb ali višje sile. V primeru težjih napak Ponudnik obvesti znotraj treh (3) delovnih dni Operaterja o novem roku za odpravo napake. O odpravi napake je dolžan Ponudnik nemudoma obvestiti Operaterja na zabeležen kontakt Operaterja.

V čas odprave napak na priključkih, katerih okvara je bila prijavljena, se ne šteje čas, v katerem izvajalcu ni bil omogočen dostop do distribucijskega dela Omrežja in aktivne opreme Ponudnika na zemljiščih in v objektu v lasti Naročnika.

POGODBENE KAZNI

27. člen

V primeru zamude pri realizaciji posamezne izvedbe ali odprave napake iz razlogov na strani Ponudnika je Ponudnik dolžan Operaterju plačati pogodbeno kazen v višini štiri (4)% mesečne naročnine za Aktivnega naročnika za vsak posamezen dan zamude.

Če je Naročnik zaradi dokazane zamude pri realizaciji posamezne izvedbe ali odprave napake iz razlogov na strani Ponudnika, Operaterju odpovedal že sklenjeno naročniško razmerje, znaša pogodbeno 50% mesečne naročnine naročnika za vsak posamezni dan zamude glede na izbrani paket Naročnika.

V primeru izkaza obstoja okoliščin iz prejšnjega odstavka Operater pripravi in dostavi Ponudniku pisno zahtevo za poročilo, utemeljeno z argumenti, ki izkazujejo kršitev, v roku enega meseca po nastali domnevni kršitvi (rok prične teči s prenehanjem kršitve). Za utemeljeno se šteje vsako pisno, s strani Operaterja priznано nadomestilo Naročniku, ki temelji na zamudi, opredeljeni v prejšnjem odstavku.

Ponudnik v roku enega (1) tedna od prejete zahteve za poročilo odgovori na zahtevo in jo potrdi ali zavrže. V primeru, da se strinja z navedbami Operaterja, mu prizna in plača pripadajoči znesek pogodbene kazni, za katerega se poračuna pri izstavitvi prihodnjega računa s strani Ponudnika.

REŠEVANJE UGOVOROV IN SPOROV

28. člen

Za reševanje sporov po tej pogodbi je pristojno sodišče v Ljubljani, če ni po zakonu za njihovo reševanje pristojna Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) ali drug organ oziroma nosilec javnih pooblastil.

Stranki se lahko dogovorita za arbitražo, mediacijo ali drug način zunajsodnega reševanja sporov.

29. člen

Operater storitev ugovore končnih uporabnikov storitev rešuje v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah. Upravljavca omrežja bo operaterju storitev, na njegovo pisno zahtevo, vezano na ugovor končnega uporabnika storitev, v roku petih (5) dni, pisno posredoval odgovor z ustrezno obrazložitvijo in predložitvijo dokazil o navedbah v obrazložitvi. Pisna dokumentacija, vezana na reševanje ugovorov končnih uporabnikov storitev, se med upravljavcem omrežja in operaterjem storitev izmenjuje/posreduje preko elektronskega naslova in sicer:

na strani upravljavca omrežja: info@gvo.si

na strani operaterja storitev: _____

30. člen

Operater mora ugovore uporabnikov/naročnikov reševati skladno z določili Zakona o elektronskih komunikacijah. Upravitelj bo za izpolnjevanje te Operaterjeve obveze, na podlagi pisne zahteve vezane na ugovor uporabnika/naročnika storitev na omrežju, Operaterju posredoval pisni odgovor v roku pet (5) delovnih dni od prejema zahteve. V odgovoru bo Upravitelj podal ustrezno obrazložitev ter predložil morebitna dokazila o svojih navedbah.

Operater v zahtevi navede tudi naslov elektronske pošte, na katerega Upravitelj posreduje odgovor. V kolikor Operater tega naslova ne navede, Upravitelj posreduje odgovor na naslov, iz katerega je bila posredovana zahteva.

KONČNE DOLOČBE

31. člen

Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz razmerja med Ponudnikom in Operaterjem, so določeni v Pogodbi.

Če so določbe Pogodbe drugačne od določb Splošnih pogojev, se uporabljajo določbe Pogodbe.

32. člen

Splošni pogoji pričnejo veljati 1.5.2022.