

UVODNE DEFINICIJE

Operater: pravna oseba, operater telekomunikacijskega omrežja, sestavljenega iz brezžičnih (Wireless), optičnih in ethernet medijev, ki preko protokola TCP/IP omogoča internetne storitve v skladu z veljavno ponudbo in ceniki (v nadaljevanju besedila "operater").

1. člen

Splošni pogoji opisujejo - vendar niso omejeni na - sprejemljivo uporabo storitev, postopkov in ostalih omrežnih aktivnosti v telekomunikacijskem omrežju ARIO in z njim povezanimi omrežji.

Splošni pogoji varujejo storitve omrežja ARIO, njegov sistem, njegovo osebje in njegove naročnike. S podpisom naročniške pogodbe med naročnikom in operaterjem naročnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji, jih razume, se z njimi nepreklicno strinja in se hkrati obvezuje, da se jih bo v celoti držal. Splošni pogoji pridobijo obveznostno pravni značaj s podpisom naročniške pogodbe s strani obeh pogodbenih strank.

2. člen

Operater bo v skladu s tehničnimi možnostmi naročniško razmerje sklenil s vsako pravno ali fizično osebo, ki izpolnjuje vse operaterjeve splošne pogoje in ima potrebna pooblastila za sklenitev naročniškega razmerja (v nadaljevanju besedila "naročnik").

3. člen

Naročniško razmerje se sklene s podpisom naročniške pogodbe, ki jo sporazumno podpišeta operater in naročnik. Operater je upravičen sklenitev naročniškega razmerja zavrniti, o čemer stranko pisno obvesti v roku petih (5) dni.

Pogodbeno razmerje se sklepa za nedoločen čas, razen v primeru, če se operater in naročnik v naročniški pogodbi dogovorita drugače.

Če je po podpisu naročniške pogodbe zaradi kakršnihkoli razlogov za priključitev potreben daljši čas od tridesetih delovnih (30) dni ali če naročnika zaradi nepredvidljivih tehničnih razlogov ni mogoče priključiti v omrežje, se operater obvezuje, da bo stranko o tem pisno obvestil v roku petih (5) dni.

Naročniško razmerje je dokončno sklenjeno in postane aktivno, ko operater naročnika uspešno priključi v svoje omrežje.

4. člen

Uporaba storitev je mogoča z ustrežno telekomunikacijsko opremo ter v skladu s pogodbo in splošnimi pogoji operaterja. Za kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi nepravilne, nepazljive ali neustrezne uporabe oz. zaščite telekomunikacijske opreme ali zaradi uporabe opreme, ki ni v skladu z zahtevami operaterja, operater ne prevzema odgovornosti.

5. člen

Storitve navedene v uvodnih definicijah so naročniku na razpolago 24 ur na dan vse dni v letu, razen v primerih navedenih v 16. in 18. členu teh splošnih pogojev.

6. člen

V primeru, da pride do spremembe naročnikovih podatkov navedenih v naročniški pogodbi, je naročnik dolžan o spremembi podatkov pisno obvestiti operaterja najkasneje v roku desetih (10) dni po nastanku spremembe.

7. člen

Naročnik lahko naročniško razmerje enostransko pisno odpove. Prekinitev naročniškega razmerja stopi v veljavo s prvim dnevom obračunskega obdobja, razen v primeru, če se operater in naročnik v naročniški pogodbi dogovorita drugače. Da bi prekinitev naročniškega razmerja začela veljati že z naslednjim obračunskim obdobjem, mora odpoved prispeti na sedež operaterja najmanj deset (10) delovnih dni pred koncem tekočega obračunskega obdobja.

Ob prekinitvi naročniškega razmerja se naročnik obvezuje poravnati vse morebitne preostale finančne obveznosti in v primeru najema telekomunikacijske opreme le-to operaterju vrniti v brezhibnem stanju.

8. člen

Operater izdaja račune na osnovi obračuna opravljenih storitev v skladu z veljavno naročniško pogodbo in cenikom storitev za pretekli mesec, razen v primeru, če se operater in naročnik v naročniški pogodbi nista dogovorila drugače.

9. člen

Obračunsko obdobje predstavlja koledarski mesec.

10. člen

Zaradi zagotavljanja ustrežne kakovosti storitev, integritete omrežja in zaščite omrežja pred preobremenitvami, velja za vse naročnike paketov, ki nimajo pogodbeno definiranih količinskih omejitev za prenos podatkov, načelo »normalne in običajne uporabe storitve« (običajni vzorec uporabe pri gospodinjstvih in malih podjetjih) oz. t.i. »fair use«. V primeru bistvenih odstopanj od običajnih vzorcev si operater pridržuje pravico naročnikove parametre po lastni presoji omejiti oz. se z naročnikom dogovoriti o alternativnem obračunavanju uporabe storitev.

DOSTOP DO ODPRTEGA INTERNETA

11. člen

Operater z namenom zagotavljanja storitev in nemotenega delovanja omrežja izvaja ukrepe za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja. Ti ukrepi lahko vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi pomenil začasno spremembo ali začasno poslabšanje kakovosti storitve, vendar bo operater to izvedel z razumnim upravljanjem prometa na pregleden, nediskriminatoren in sorazmeren način, ki bo temeljil na objektivnih tehničnih potrebah, pri čemer bodo ukrepi trajali le toliko časa, kot je potrebno za zagotovitev skladnosti s pravnim redom, celovitosti in varnosti omrežja, ali za preprečitev grozeče ali odpravo obstoječe preobremenjenosti omrežja.

Navedeni ukrepi ne bodo posegali v zasebnost komunikacije ali varstvo osebnih podatkov končnih uporabnikov.

Operater lahko na dostopovnih napravah določi profile določanja prioritete nad zagotovljeno pasovno širino dostopa do odprtega interneta za končnega uporabnika za specializirane storitve (npr. VoIP storitev operaterja ali kanal za upravljanje z dostopovno napravo) skladno s pogoji člena 3 (5) Uredbe EU o odprtem internetu, ki ne vplivajo na kakovost s pogodbo dogovorjene storitve dostopa do odprtega interneta.

Storitve televizije Ario ne posegajo v pasovno širino odprtega interneta in potekajo po ločenem komunikacijskem kanalu.

Operater ne odgovarja za motnje v delovanju oz. slabšo kakovost ostalih storitev v času, ko naročnik za prenos podatkov uporablja programe za izmenjavo datotek (P2P) ali druge programe, ki terjajo večjo pretočnost podatkov. V takih primerih naj naročnik pri operaterju poizve o možnostih vključitve višje prenosne hitrosti proti plačilu.

Pravice naročnikov v zvezi z uporabo storitev dostopa do interneta ureja Splošni akt o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Ur. l. št. 54/2019), ki je dostopen na naslovu http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=AKT_1126

12. člen

Različne aktivnosti na internetu porabljajo različno količino pasovne širine. Za nemoteno uporabo vsebin, aplikacij in storitev, naročnik potrebuje različne običajno razpoložljive hitrosti interneta. Primeri potreb nekaterih najpogosteje uporabljenih vsebin, aplikacij in storitev so (navedene hitrosti so približne oziroma orientacijske):

Uporaba oz. dejavnost	Ocena običajne zahteve po hitrosti	Primer aplikacije
Brskanje po internetu	cca. 1 Mbps (upload in download)	Spletni brskalniki...
Prenašanje videa v SD kakovosti	cca. 2 Mbps (download)	Youtube, Netflix, ...
Prenašanje videa v HD kakovosti	cca. 5 Mbps (download)	Youtube, Netflix, ...
Prenašanje videa v 4K kakovosti	cca. 20 Mbps (download)	Youtube, Netflix, ...
Uporaba VoIP telefonije	cca. 0,1 Mbps (upload in download)	Skype, Viber, ...
Igranje spletnih iger	cca. 2 Mbps (upload in download)	Masovne večigralske online igre (MMOG)
Prenašanje glasbe	cca. 0,5 Mbps (download)	Spotify, Google Play Music, ...
Prenašanje slik in podatkov v podatkovna skladišča	od 1 Mbps (upload in download)	OneDrive, Dropbox, torrent aplikacije, backup...

Nekatere vsebine, aplikacije in storitve, ki za svoje delovanje uporabljajo agresivne algoritme za prenos podatkov (npr. peer to peer aplikacije) v smeri od uporabnika (upload), lahko povzročijo takšno popolno zasičenje kapacitet v smeri od uporabnika (upload), da to lahko povzroči zastoje tudi v smeri prejemanja podatkov (download). Enak učinek na zmanjšanje hitrosti priključka lahko imajo tudi okužbe naprav v naročnikovem omrežju z virusi, skrite ali minimirane aplikacije za prenašanje datotek, videa, glasbe in slik, skrite ali minimirane aplikacije za varnostno kopiranje podatkov (backup) ipd.

Uporaba katere koli vsebine, aplikacije in storitve na kateri koli napravi, ki z internetom komunicira preko priključka naročnika, pomeni porabo razpoložljive pasovne širine, kar lahko vpliva na občutek nedoseganja običajno razpoložljive hitrosti na tej ali drugi napravi. Za ustrezno orientacijsko merjenje svojega priključka mora naročnik zagotoviti, da so dejansko izklopljene vse naprave, ki bi lahko porabljale razpoložljivo pasovno širino, naprava s katero pa naročnik orientacijske meritve izvaja pa mora biti ustrezno zmogljiva in očiščena vseh virusov in aplikacij, ki bi lahko vplivale na slabši orientacijski rezultat meritve. Orientacijske meritve, ki jih naročnik izvede prek brezžičnega dostopa (WiFi), zaradi številnih potencialnih vplivov pomenijo znižanje relevantnosti takšne meritve, zato operater priporoča izvajanje orientacijskih meritev preko naprav, ki so priključene na modem ali usmerjevalnik preko omrežnega (UTP) kabla.

13. člen

Operater v zvezi z zagotavljanjem dostopa do odprtega interneta zagotavlja naslednje hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik, pri čemer se mora naročnik zavedati, da so to seštete hitrosti vseh vsebin, aplikacij in storitev, ki jih v danem trenutku na kateri koli napravi preko tega priključka uporablja:

- Oglaševana hitrost je hitrost, ki jo operater navaja v tržni komunikaciji oz. oglaševanju in ki je določena glede na izbrani prodajni paket. Oglaševana hitrost je v oglasih oz. v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
- Maksimalna hitrost je tista hitrost interneta na priključku naročnika, ki jo bo operater ob običajnem delovanju omrežja zagotavljal vsaj nekaj časa (najmanj enkrat na dan). Operater hitrosti interneta sicer ne bo omejeval s to hitrostjo, zato bo lahko naročnik občasno tudi presegal maksimalno hitrost, določeno z naročniško pogodbo.
- Običajno razpoložljiva hitrost: naročnik lahko pričakuje, da bo običajno razpoložljiva hitrost ob običajnem delovanju omrežja na voljo večino časa. Običajno razpoložljiva hitrost v omrežju FBWA ne sme biti nižja od 50% maksimalne hitrosti in mora biti naročniku na voljo 90% časa, razen v času prometnih konic (angl. peak hours), ki jih operater pričakuje med 20. in 22:30 uro vsak dan.
- Minimalna hitrost: je najnižja dejanska hitrost (razen v primeru izpada omrežja ali večjih motenj), za katero se operater zavezuje, da jo bo zagotavljal naročniku in ne sme biti nižja od 25% maksimalne hitrosti. Če je dejansko dosežena hitrost interneta bistveno ali redno nižja od te minimalne hitrosti, so naročniku na voljo pravna sredstva določena s temi splošnimi pogoji.

Operater bo navedene štiri hitrosti novim naročnikom določil v naročniški pogodbi. Podatek o hitrostih, ki so na voljo naročnikom, je na voljo na uporabniškem portalu na naslovu <https://moj.ario.net/>

VARNOST PRED GROŽNJAMI NA INTERNETU

14. člen

Med uporabo storitev dostopa do interneta so naročniki izpostavljeni grožnjam, kot so:

- virusi, ki napadajo računalnike in mobilne naprave ter škodijo njihovem delovanju, delovanju aplikacij in ogrožajo podatke na njih;
- trojanski konji, zaradi katerih postanejo računalniki in mobilne naprave ranljive in izpostavljene napadom;
- aktivnosti hekerjev, ki želijo pridobiti vaša uporabniška imena in gesla z lažnimi sporočili, lažnimi spletnimi stranmi in drugimi škodljivimi orodji (phishing);
- druge vrste škodljive programske opreme (malware) in škodljive aktivnosti hekerjev.

Zaradi zgoraj navedenih razlogov operater svetuje in priporoča, naj naročnik svoje domače računalniško omrežje, računalnike in drugo uporabniško ali programsko opremo in svoje podatke zaščiti:

- s protivirusno zaščito, ki naj se redno posodablja;
- s požarnimi pregradami na posameznih računalnikih, mobilnih napravah in drugi uporabniški opremi;
- z namestitvijo samostojne požarne pregrade ali požarne pregrade v komunikacijski omrežni opremi v primeru večjega računalniškega omrežja;
- z rednim posodabljanjem operacijskih sistemov računalnikov, mobilnih naprav in druge uporabniške opreme, saj se s tem odpravljajo odkrite varnostne ranljivosti (varnostne luknje);
- s pazljivim ravnanjem pri odpiranju nepoznanih in nepričakovanih elektronskih sporočil ter pazljivostjo pri odpiranju spletnih strani, ki jih naročnik obiskuje.

Operater dodatno svetuje, naj se naročnik vselej izogiba posredovanju uporabniških imen, gesel, kod in drugih identifikacijskih podatkov, dokler ni popolnoma prepričan, da bodo takšni podatki ustrezno uporabljeni in ne bodo zlorabljeni. Seznam groženj in varnostnih ukrepov nikakor ni – in ne more biti – popoln, saj se nove spletne grožnje pojavljajo praktično vsak dan. Operater priporoča, naj se naročnik z njimi seznanja in se na to temo redno izobražuje.

15. člen

Operater zagotavlja naročniku kakovost storitev, kot jo omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja operaterja, interna instalacija naročnika, uporabljena oprema (na primer modem, usmerjevalnik prometa ipd.) in zaradi delovanja fiksnega brezžičnega omrežja FBWA / MMDS tudi vremenske razmere. Posledično to pomeni, da operater ne more v celoti zagotavljati nemotenega delovanja storitev, zato dopušča možnost kasnejših sprememb kakovosti storitev v smislu trajnega ali redno ponavljajočega se nedoseganja hitrosti interneta po naročniški pogodbi. Če tehnične razmere ne zagotavljajo naročene hitrosti interneta, lahko operater tako ob vzpostavitvi priključka kot tudi kasneje naročniku ponudi drug naročniški paket, ki ustreza tehničnim razmeram. Če to ni mogoče ali ni sprejemljivo s strani naročnika, lahko operater ali naročnik odpovesta naročniško razmerje.

Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta ima naročnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov ali pravico do znižanja mesečne naročnine za 50% deleža cene storitve internetnega

dostopa, ob tem pa do vzpostavitve stanja stalne, trajajoče in s pogodbo zagotovljene hitrosti zadrži enak paket ostalih storitev. Naročnik se lahko sam odloči za eno izmed ponujenih možnosti. Če naročnik spremembe paketa ali nadomestila ne želi, ima možnost odstopa od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oziroma brez plačila drugih stroškov, če je tako določeno z ostalimi zakonskimi predpisi.

Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje s pogodbo dogovorjene minimalne in običajno razpoložljive hitrosti dostopa do interneta od uporabnika in k uporabniku se ugotavlja z meritvami z orodjem AKOS Test Net na naslovu <https://www.akostest.net/sl/>. Meritev se izvaja s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP / http(s) sloja med uporabniškim modemom (omrežno priključno točko) in slovenskim stičiščem internetnih omrežij (SIX). Ob meritvi morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

1. Naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (ethernet LAN vrata oz. port na modemu).
2. V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko naročnika (modem) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.
3. V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
4. Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).

Naročnik lahko običajno razpoložljivo hitrost preverja tako, da na opisni način izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur. Naročnik lahko minimalno hitrost preverja tako, da na način, določen s temi splošnimi pogoji, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur ponudnika.

Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa pomeni:

1. Pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upošteva meritve z izmerjeno najnižjo in meritve z izmerjeno najvišjo hitrostjo.
2. Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

V primeru, da naročnik ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, kar izkazuje z rezultati opravljenih meritev, mora o tem seznaniti operaterja skladno s temi splošnimi pogoji.

Operater bo takemu naročniku na njegovo zahtevo vsaj enkrat v obračunskem obdobju ali najkasneje v roku desetih (10) dni od prijave ponudil brezplačno strokovno meritev hitrosti in drugih parametrov kakovosti povezave na omrežni priključni točki.

Če lahko operater izvede oddaljeno izvajanje zanesljivih in kakovostnih meritev hitrosti povezave s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP/http(s) sloja od uporabniškega modema do slovenskega stičišča internetnih omrežij (SIX) ter prikaz le-teh na uporabniškem portalu, operater ni dolžan zagotoviti dodatnih brezplačnih meritev.

Od prijave razhajanj zaradi hitrosti dostopa do interneta naročnika do odprave težav bo operater beležil in shranjeval ključne tehnične parametre zmogljivosti in kakovosti dostopovne povezave naročnika. Obveznost beleženja preneha v primeru ugotovitve, da razhajanj ni, oziroma, ko se operater in naročnik dogovorita glede pravic naročnika.

Naročnik je dolžan sodelovati z operaterjem z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmogljivosti storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti.

Operater je dolžan naročnika seznaniti z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od prijave razhajanj. Če operater v tem roku ne odpravi pravilno ugotovljenih razhajanj hitrosti ali ne zagotovi naročniku njegovih pravic do nadomestila naročnine oziroma paketa ali če naročniku sporoči, da razhajanj ni ugotovil, se prijava naročnika šteje kot podana reklamacija v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje, v katerem so bila ugotovljena razhajanja, naročnik pa lahko v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred agencijo za komunikacijska omrežja in storitve RS.

16. člen

V primeru načrtovane prekinitve delovanja omrežja, daljše kot 2 uri, bo operater o tem obvestil naročnike najmanj 24 ur pred načrtovano prekinitvijo. V primeru, da je delovanje moteno ali prekinjeno zaradi višje sile, bo operater vzpostavil normalno delovanje v najkrajšem možnem času in o tem obveščal naročnike preko svojih spletnih strani ali elektronske pošte. Naročnik soglaša, da operater v nobenem primeru ne odgovarja za kakršno koli škodo, ki bi nastala zaradi motenega delovanja omrežja in/ali storitev. V primeru nenapovedanih prekinitev, daljših od dveh ur, oziroma napovedanih prekinitev, daljših od enega dneva, je naročnik upravičen do povračila sorazmernega dela naročnine, vendar ne več od zneska ene mesečne naročnine za pogodbeno storitev.

OBVEZNOSTI IN PRAVICE OPERATERJA IN NAROČNIKA

17. člen

Operater se obvezuje:

1. zagotavljati ustrežno kakovost svojih storitev,
2. v največji meri zagotavljati nepretrgano in nemoteno delovanje storitev in servisov,
3. v največji meri zagotavljati zaščito omrežja in storitev pred zlorabami,
4. da bo prejete podatke o naročniku varoval v skladu z zakonom oziroma predpisom EU, ki ureja varstvo osebnih podatkov, in jih brez soglasja naročnika ne bo posredoval tretji osebi, razen po nalogu pristojnega sodišča ali v skladu z zakonom ali predpisom EU,
5. zagotavljati službo za prijavo napak v skladu z veljavno zakonodajo,
6. da bo odpravil napake v najkrajšem možnem času,
7. da bodo datoteke, elektronska pošta in drugi naročnikovi podatki naročniku na voljo še vsaj štiriindvajset (24) ur po trajni prekinitvi naročniškega razmerja.

18. člen

Operater:

1. ne odgovarja za prekinitve in napake, če so le-te posledica višje sile ali dogodkov, ki se jim operater ni mogel izogniti, jih preprečiti ali odvrniti, kakor tudi ne za običajne prekinitve delovanja omrežja, ki se jim skrben operater ne more izogniti,
2. ne odgovarja za vsebino in obliko informacij, ki jih naročnik pridobi z uporabo operaterjevih storitev,
3. ni dolžan zagotavljati zaščite in zasebnosti podatkov, prenesenih preko interneta, razen v obsegu običajnih varnostnih ukrepov znotraj njegovega lastnega omrežja;
4. ne odgovarja za naključno uničenje naročnikovih datotek, ki se shranjujejo na operaterjevih strežnikih, razen če so izpolnjeni pogoji za civilno odgovornost operaterja, pa je ta ravnal namenoma ali s hudo malomarnostjo,
5. ima pravico, ne pa tudi obveznost, po lastni presoji od naročnikov zahtevati umik informacij in storitev ali na kakršenkoli drug način omejiti dostop do njih, če te niso v skladu z zakonodajo, na primer z avtorskimi in sorodnimi pravicami tretjih oseb,

6. ne odgovarja za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega delovanja storitev ali prekinitev v delovanju,
7. v nobenem primeru ne more biti odgovoren za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi izgube oz. odtujitve naročnikovih podatkov ali kršitve drugih parametrov potrebnih za uporabo storitev, razen v primeru, če je škoda posledica večje malomarnosti ali naklepnega ravnanja operaterja.

19. člen

Naročnik:

1. se obvezuje na svoje stroške zagotoviti: ustrezno strojno in programsko računalniško opremo za uporabo storitev; ustrezen prostor za priključitev in namestitve opreme za prenos podatkov oz. za dostop do omrežja ARIO ter po potrebi pridobiti ustrezne izjave lastnikov prostorov oziroma stavb, kjer bo izvedena namestitve, da dovoljujejo posege v prostor oziroma stavbo; ustrezne električne omrežne priključke 220V za napajanje opreme v skladu z veljavnimi predpisi; ustrezne ozemljitvene priključke v skladu z veljavnimi predpisi,
2. se obvezuje vse storitve uporabljati izključno v zakonite namene in izključno s tehničnimi specifikacijami in parametri, ki jih mu jih je ob sklenitvi naročniškega razmerja posredoval in/ali nastavljal operater,
3. soglaša, da ne bo prenašal in shranjeval kakršnihkoli informacij, podatkov ali drugih gradiv, ki kršijo predpise ali pravice tretjih oseb, zlasti avtorske in sorodne pravice,
4. se obvezuje, da katerekoli izmed storitev, ki so predmet naročniškega razmerja, brez predhodnega pisnega soglasja operaterja ne bo v nobeni obliki nudil osebam zunaj gospodinjstva ali podjetja, na katero se nanaša priključek,
5. samostojno odgovarja za izbor, zaščito in uporabo dostopnih gesel, ki so potrebna za uporabo storitev,
6. se obvezuje, da ne bo posredoval dostopnih gesel in uporabniških imen ter drugih podatkov, ki so potrebni za uporabo storitev tretji osebi,
7. se obvezuje, da svojega naročniškega priključka ne bo uporabljal za postavitev kakršnega koli strežnika ali strežniških servisov razen za lastne nekomercialne potrebe ali v primeru naročniških paketov, ki te aktivnosti izrecno dovoljujejo oz. v primeru, ko se naročnik in operater s pogodbo ali aneksom dogovorita drugače,
8. se obvezuje, da bo uporabljal storitve v skladu s pravili etičnega vedenja v internetu in ne bo:
uporabljal elektronske pošte za pošiljanje verižnih pism; uporabljal javnih konferenčnih sistemov za komercialno oglaševanje; uporabljal elektronske pošte za prenos množičnih sporočil (»spam«); zmerjal, zasmehoval ali žalil drugih uporabnikov interneta (»flaming«); namerno razpošiljal kakršnihkoli oblik računalniških virusov in podobnih škodljivih vsebin, programov in informacij; ščuval k verski, rasni, spolni, nacionalni, politični ali kakšni drugi nestrpnosti; izvajal aktivnosti, ki lahko na kakršenkoli način posredno ali neposredno povzročijo moteno delovanje katerihkoli storitev omrežja ARIO in z njim povezanih omrežij; izvajal aktivnosti, ki lahko na kakršenkoli način posredno ali neposredno povzročijo moteno uporabo katerihkoli storitev tretji osebi; prestrezal ali poskušal prestrezati podatkov, ki jih po omrežjih pošiljajo drugi uporabniki; uporabljal in razpečeval programov za vdor in prevzem nadzora nad katerikoli računalnikom, računalniškim sistemom ali omrežjem; na kakršenkoli način neavtorizirano pridobival oz. uporabljal podatke drugih uporabnikov ali se lažno predstavljal v omrežju,
9. se obvezuje, da bo poravnava račune za uporabljene storitve v roku plačila, ki je naveden na računu,
10. se obvezuje, da bo skrbno varoval dostopovna gesla in uporabniška imena in bo poravnava račune za uporabljene storitve tudi v primeru, da je njegovo storitev uporabljala tretja oseba (razen v primeru, da bi tretja oseba podatke za uporabo storitev pridobila od operaterja),
11. odgovarja za vse posledice dovoljene in nedovoljene uporabe naročenih storitev s strani tretje osebe,
12. ne more prenesti svojega naročniškega razmerja na tretjo osebo brez pisnega soglasja operaterja,
13. se obvezuje, da bo ob sklenitvi razmerja posredoval pravilne, veljavne in popolne podatke, ki jih operater potrebuje za obračun in vključitev storitev,
14. operaterju dovoljuje uporabo in shranjevanje posredovanih podatkov za upravljanje z njegovim naročniškim računom,
15. se obvezuje z vso opremo v lasti operaterja ravnati s skrbnostjo dobrega gospodarja.

20. člen

Naročnik se obvezuje operaterju redno mesečno plačevati naročnino za pogodbene storitve. V primeru zamude plačila bo operater naročniku zaračunaval zakonite zamudne obresti.

Naročnik lahko prejeti račun za opravljene storitve ali drugo ravnanje operaterja, s katerim se ne strinja, reklamira z ugovorom. Ugovor ne zadrži obveznosti plačila nespornega dela računa. V primeru zamude plačila lahko operater izstavi opomin ter naročniku zaračuna zakonite zamudne obresti in stroške opomina v skladu z veljavnim cenikom.

Ugovor mora naročnik vložiti v 15 dneh od prejema računa oziroma odkar je izvedel za odločitev ali ravnanje operaterja, s katerim se ne strinja, vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan. Ugovor se lahko vložiti tudi s klicem na telefonsko številko operaterja, ki je namenjena sprejemu prijav napak. Pri tem mora naročnik opozoriti, da vlaga ugovor v smislu Zakona o elektronskih komunikacijah. Pooblaščenca oseba operaterja, ki sprejema telefonske klice v zvezi s prijavo napak, mora zabeležiti vse podatke, ki so pomembni za vložitev tovrstnega ugovora. Šteje se, da je operater prejel ugovor na dan, ko je bil sporočen s klicem na telefonsko številko operaterja. Če je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, lahko operater s predhodnim soglasjem naročnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru ali dal ob svoji privolitvi.

Operater mora v svoji odločitvi o ugovoru izrecno navesti, da gre za njegovo končno odločitev, in v pravnem pouku pojasniti možnost uvedbe postopka pred agencijo za komunikacijska omrežja in storitve RS in za potrošnika tudi pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, če operater priznava takšno pristojnost izvajalcev za reševanje potrošniških sporov, ter navesti rok za vložitev tega predloga. V primeru, da operater ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, mora potrošnika na to v pravnem pouku posebej opozoriti. Odločitev glede ugovora mora operater poslati končnemu uporabniku na način, s katerim je mogoče dokazati njeno vročitev.

21. člen

Če je naročnik s pisnim zahtevkom od operaterja zahteval začasno zamrzitev naročniškega razmerja za priključek, se v času mirovanja vse nastavitve, prispela elektronska pošta in datoteke ohranjajo.

22. člen

Operater lahko naročnika brez predhodnega obvestila začasno izključi v naslednjih primerih:

- če naročnik v omrežju ARIO povzroča tehnične motnje,
- če naročnik s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno delo tretji osebi,
- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja ali drugih uporabnikov,
- če naročnik ne poravnava svojih finančnih obveznosti iz naročniškega razmerja niti po izdaji opomina v na opominu navedenem roku,
- če naročnik ne sporoči sprememb podatkov v skladu s 6. členom teh splošnih pogojev,
- če naročnik ravna v nasprotju s katerikoli členom teh splošnih pogojev ali naročniške pogodbe,
- če naročnik ovira operaterja pri dostopu do omrežja operaterja in/ali elementov omrežja ARIO
- če operater utemeljeno oceni, da naročnik ne bo poravnal računa za uporabljene storitve,
- če naročnik s svojim ravnanjem povzroča škodo operaterju ali katerikoli tretji osebi.

Operater naročnika ponovno vključi v sistem za uporabo storitev, ko prenehajo razlogi za začasno izključitev. Stroške izključitve in ponovne priključitve operater naročniku zaračuna v skladu z veljavnim cenikom.

23. člen

Operater lahko naročnika trajno izključi in odpove naročniško razmerje v naslednjih primerih:

- če naročnik tudi po ponovni vključitvi v sistem ponovno krši določbe 22. člena teh splošnih pogojev,
- če naročnik ne poravnava svojih finančnih obveznosti iz naročniškega razmerja v roku 30 dni po dnevu, ko je bil začasno izklopljen iz omrežja,
- če naročnik ne spoštuje splošnih pogojev in veljavnih predpisov na področju telekomunikacij, ali če na kakršenkoli način zlorabi naročniško razmerje,
- če naročnik izpolni Zahtevek za sklenitev oz. spremembo naročniškega razmerja z neresničnimi podatki,
- če naročnik ravna v nasprotju s katerikoli členom teh splošnih pogojev ali naročniške pogodbe,
- če naročnik s svojim ravnanjem povzroča škodo ali motnje operaterju ali katerikoli tretji osebi,
- če operater preneha poslovati ali ponujati storitve, na katere je naročen naročnik.

Operater se obvezuje naročnika o razlogih za trajno izključitev pisno obvestiti.

24. člen

V primeru začasne ali trajne izključitve naročnik ni upravičen do nadomestila morebitne škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel. Naročnik je kljub mirovanju dolžan v predvidenem roku in v celoti poravnati vse nastale obveznosti iz naročniškega razmerja.

KONČNE DOLOČBE

25. člen

Operater lahko v skladu z veljavno zakonodajo ter predpisi in svojo poslovno politiko spremeni cene, splošne pogoje ali katerikoli parameter za uporabo storitev. O spremembi naročniške pogodbe, teh splošnih pogojev in/ali splošnih pogojev posameznih storitev ali cenika bo operater obvestil svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb z objavo na spletnem mestu www.ario.net, na posebnem zavihku, dostopnim z glavne spletne strani operaterja, po elektronski pošti ter z objavo v svojih poslovalnicah. Do poteka 30 dnevne roka bo obvestilo o spremembi posredoval kot prilogo k rednim mesečnim računom. Od objave obvestila o spremembah do njihove uveljavitve, imajo naročniki-potrošniki, druge osebe pa v kolikor ravnajo v skladu s 129. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), v skladu z določili 2. odst. 129. člena ZEKom-1 pravico brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Naročnik, ki to pravico uveljavlja, in je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel opremo ali storitve po akcijski ali subvencionirani ceni, lahko pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo operaterju povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete opreme ali storitev in prejeto opremo obdržal, ali pa bo opremo vrnil v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe te opreme, operater pa mu bo vrnil kupnino. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika.

26. člen

Operater lahko z naročnikom komunicira s pomočjo novic ali elektronske pošte na elektronski naslov, ki je bil naročniku dodeljen ob priključitvi v omrežje ARIO ter ga na ta način obvešča o novostih in spremembah v svoji ponudbi ali morebitnih spremembah storitev razen v primeru, če naročnik temu izrecno nasprotuje in svoje nasprotovanje pisno ali po elektronski pošti posreduje operaterju.

27. člen

Ob sklenitvi naročniškega razmerja nudi operater naročniku vse informacije o storitvah vključno z veljavnimi cenami. Operater posreduje informacije o možnostih, vrstah, načinih uporabe in cenah storitev v pisni ali drugi obliki vsaki pravni ali fizični osebi na zahtevo. Ceniki in ostali pogoji za uporabo storitev so na voljo tudi na spletnih straneh na internetnem naslovu <https://www.ario.net>.

28. člen

Naročnik dovoljuje objavo svojega naziva na referenčni listi operaterja.

29. člen

Šteje se, da so vsa pisna obvestila opravljena pravilno, če jih operater pošlje po elektronski pošti na elektronski naslov, ki je bil naročniku dodeljen ob vključitvi v sistem.

30. člen

Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Mariboru, razen v primerih, ko je pristojna Agencija za komunikacijska omrežja in storitve RS.

31. člen

Splošni pogoji so obvezni sestavni del naročniške pogodbe.