

## Splošni pogoji uporabe mobilnih storitev MegaTel (SPU MS)

### Mega M, informacijske tehnologije, d.o.o.

#### Veljavnost: od 1. 10. 2023

Splošni pogoji uporabe mobilnih storitev MegaTel družbe Mega M d.o.o. (v nadaljevanju Mega M) urejajo razmerja med Mega M in naročnikom mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev MegaTel. Razmerja med Mega M in naročnikom opredeljujejo naročniška pogodba, zadnja ponudba (v nadaljevanju ponudba), veljavni splošni pogoji Mega M, veljavna politika varstva osebnih podatkov, veljavna politika poštene uporabe, ostali pisni dogovori med Mega M in naročnikom, navodila in relevantni zavezujoči predpisi Republike Slovenije (v nadaljevanju: predpisi). Splošni pogoji, zadnja ponudba, ostali pisni dogovori med Mega M in naročnikom in navodila so del k naročniške pogodbe. Določbe splošnih pogojev veljajo, če jim določbe predpisov Republike Slovenije, določbe naročniške pogodbe ali ostali pisni dogovori med Mega M in naročnikom ne nasprotujejo.

#### 1. Splošne določbe in opredelitev pojmov

1.1 MegaTel je znamka pod katero podjetje Mega M d.o.o. trži svoje storitve.

1.2 SPU MS obravnava:

- mobilne storitve, ki so internetne, komunikacijske, multimedijske in informacijske storitve, ki jih zagotavlja Mega M,
- dostop do storitev prek mobilnega omrežja (tudi "LTE backup")

(v nadaljevanju storitve).

1.3 SPU MS veljajo za vse naročnike mobilnih storitev MegaTel, če s posebnim dogovorom med Mega M in posameznim naročnikom ni izrecno drugače dogovorjeno.

1.4 »Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Mega M-a« (v nadaljevanju mobilno omrežje) je elektronsko komunikacijsko omrežje Mega M-a, ki deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000 in drugih frekvenc, ki omogočajo storitve mobilnega omrežja.

1.5 »Naročniška pogodba« (v nadaljevanju NP) je pogodba med Mega M in naročnikom, s katero se sklene posamezno ali več naročniških razmerij (v nadaljevanju NR) za dobavo storitev MegaTel. Naročniško razmerje se nanaša na posamezno storitev MegaTel.

1.6 »Naročnik« je vsak samostojni podjetnik ali pravna oseba, ki sklene z Mega M NP.

1.7 »Uporabnik storitev« je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja javno dostopne elektronske komunikacijske storitve Mega M-a.

1.8 Pogoji delovanja in uporaba storitev v omrežjih tujih operaterjev so pogojeni z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje, in s tehničnimi ter drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater.

1.9 Mega M omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.

1.10 Vsak naročnik ima možnost uporabe storitev Mega M-a, če ima ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in sta mu omogočena dostop in koriščenje, Mega M pa mu storitev nudi in omogoča.

1.11 Mega M bo informacije o elektronskih komunikacijskih storitvah objavljali na svoji spletni strani ali z neposrednimi obvestili naročnikom (prek rednih računov ali z drugimi obvestili).

1.12 »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje v zameno za zagotavljanje dostopa do storitev.

1.13 »Navodila« so navodila in napotki naročnikom ali uporabnikom storitev Mega M-a o pogojih, omejitvah in načinu uporabe posameznih storitev in opreme/blaga ter navodila proizvajalcev za uporabo opreme/blaga.

1.14 »Ceniki« določajo redne cene posameznih storitev, opreme in višino s storitvami povezanih stroškov, ki jih je Mega M upravičen zaračunati naročniku zaradi dobave storitev/opreme ali zaradi kršitve naročnikovih obveznosti.

1.15 Če cena storitve ali opreme ni določena v NP, SPU MS, ponudbi, pisnem dogovoru ali ceniku (tudi kadar pisni dogovor napotuje na tak dokument), se storitev oz. oprema zaračuna po tržni ceni.

1.16 Cene so v dokumentih, ki jih pripravi Mega M navedene brez davka na dodano vrednost, če ni posebej drugače določeno. Cenam se pri zaračunavanju storitev na računu prišteje veljaven davek na dodano vrednost.

1.17 »Kartica SIM (SIM - Subscriber Identity Modul in USIM - Universal Subscriber Identity Modul)« je kartica z vpisanimi podatki, ki omogoča priključitev na določena omrežja in identifikacijo naročnika omrežja. Kartica SIM preprečuje morebitne zlorabe pri uporabi storitev in varovanje osebnih podatkov naročnika z identifikacijsko številko (kodo) PIN (Personal Identification Number) in zaklepanje kartice SIM v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu številke PIN. S pomočjo številke za odklepanje PUK (Personal Unblocking Key) se lahko zaklepanje razveljavi. Desetkratni napačni vnos številke PUK povzroči trajno neuporabnost kartice. Izdaja nove kartice bremeni naročnika.

1.18 »Omrežna priključna točka« v mobilnem omrežju je mobilni aparat ali kartica SIM.

1.19 »Mobilne elektronske komunikacijske storitve« ali »Mobilne storitve« so vzpostavljanje govornih zvez ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Mega M-a ter jih Mega M nudi svojim naročnikom.

1.20 »Gostovanje (Roaming)« je možnost uporabe mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Mega M sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje storitev svojim naročnikom.

1.21 »Gostovanje v Evropski Uniji (Rome like at home-RLAH)« je možnost uporabe reguliranih mobilnih elektronskih komunikacijskih maloprodajnih storitev gostovanja v omrežjih operaterjev oz. državah z EU tarifo, skladno z Uredbo EU o ukrepih za enotni evropski trg (Uredba št. 2015/2120 z dne 25.11.2015 – v nadaljevanju Uredba) in Izvedbeno Uredbo EU (Uredba št. 2016/2286 z dne 15.12.2016).

1.22 »Mobilna telefonska številka« ali »MSISDN« je telefonska številka, ki jo naročniku za uporabo storitev mobilnega omrežja dodeli v uporabo Mega M.

1.23 »IMEI-številka (v nadaljevanju tudi IMEI – International Mobile Equipment Identity)« je kombinacija števil, ki predstavlja identifikacijski podatek posameznega mobilnega telefona.

1.24 »Priključitev« je postopek, s katerim Mega M naročniku omogoči dostop do storitev mobilnega komunikacijskega omrežja Mega M-a po NP.

1.25 »Strošek vzpostavitve storitev« je cena, ki se zaračuna naročniku za priključitev in aktiviranje uporabe storitev.

1.26 »Administrativni strošek prekinitve« je strošek, ki ga Mega M naročniku zaračuna ob odpovedi NR s strani naročnika, zaradi nujnih administrativnih opravil.

1.27 »Strošek izključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob izključitvi storitve/priključka.

1.28 »Strošek vključitve« je strošek, ki se zaračuna naročniku ob ponovni aktivaciji storitve/priključka.

1.29 »Komunikacijska oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) so mobilni aparat (mobilni telefonski aparati ipd.) in druga oprema, ki jo uporabljajo naročniki zaradi izvajanja storitev Mega M.

1.30 »Ponudnik vsebin ali storitev« je fizična ali pravna oseba, s katero Mega M sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa končnim uporabnikom storitev do določenih vsebin ali storitev prek omrežja Mega M-a. Uporabniki le-te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine ali storitve.

1.31 »Vsebina« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavnostne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, TV, glasbo, računalniško programsko opremo), ki so dostopne kot storitve Mega M-a ali storitve ponudnikov vsebin.

1.32 Preostali pojmi, uporabljeni v SPU MS, imajo enak pomen, kot je določeno v relevantnih zavezujočih predpisih Republike Slovenije.

1.33 Veljavni splošni pogoji, ceniki, podrobnejše informacije o storitvah in kontaktni podatki so javno objavljeni na spletni strani Mega M [www.megatelsi.si](http://www.megatelsi.si).

#### 2. Sklenitev naročniškega razmerja

2.1 Naročniško razmerje med Mega M in naročnikom nastane ob sklenitvi NP. NP za storitev se sklene za določen čas, ki je obdobje obvezne pogodbene vezave po NP. Veljavnost NP se samodejno podaljša za nedoločen čas, če naročnik pogodbe ne odpove pred prvim dnevom zadnjega meseca za katerega se naročnina v obdobju obvezne pogodbene vezave še v celoti obračuna.

2.2 NP se sklene pisno, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR in se dogovorijo pisno.

2.3 Elektronske in pisne vloge so za potrebe NR enakovredne.

2.4 Mega M začne posamezne storitve po NP opravljati v rokih, določenih v NP ali posebnem dogovoru. Rok za vzpostavitev storitev teče od dneva prejema podpisane NP s strani naročnika, če ni posebej drugače dogovorjeno. Rok za priključitev, določen z NP oz. pisnim dogovorom, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile, pa tudi zaradi pomankljivosti informacij, ki jih mora zaradi izvedbe del Mega M-u posredovati naročnik.

2.5 Mega M je v pogodbenem razmerju po NP izključno z naročnikom in to ne glede na to ali je uporabnik storitev naročnik ali druga oseba. Mega M mora obveznosti iz NR izpolnjevati izključno v razmerju do naročnika. Mega M uporabniku, ki ni naročnik, ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi mu nastala zaradi uporabe njegovih storitev.

2.6 Če naročnik po NP in uporabnik storitev nista ista oseba, naročnik v razmerju do Mega M neposredno odgovarja za ravnanja uporabnika. V razmerju do Mega M se vedno šteje, da obveznosti v razmerju do Mega M izpolnjuje oz. ne izpolnjuje naročnik.

2.7 Z Mega M lahko sklene NR vsak samostojni podjetnik s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali pravna oseba, ki ima sedež v Republiki Sloveniji (RS) in ki izpolnjuje pogoje za sklenitev NP, določene z veljavnimi predpisi in SPU MS.

2.8 Naročnik mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je registrirana ali ima stalno prebivališče ali sedež oziroma registrirano predstavništvo na območju RS (ali če tega nima, lahko zanj jamči porok, ki izpolnjuje pogoje iz teh SPU MS) in ima odprt račun pri eni od bank v RS;
- da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje;
- da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih so razvidni zadnji (ažurni) podatki o registraciji, in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (slednje ne smejo biti starejše od treh (3) mesecev);
- da samostojni podjetnik/pravna oseba ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Mega M-a;
- da samostojni podjetnik/pravna oseba ali njen zakoniti zastopnik nimata neporavnanih zapadlih obveznosti do Mega M-a iz predhodno sklenjenih NR, oziroma da Mega M poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;
- nima z Mega M-om nobenih spornih razmerij;
- da zoper zainteresirano pravno osebo ni začel ali končan postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja dvom v njegovo sposobnost izpolnjevanja plačilnih obveznosti;
- da NR sklene zakoniti zastopnik, vpisan v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika.
- ima soglasje lastnika objekta za namestitve, priključitev in vzdrževanje omrežne priključne točke v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov.

2.9 Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Mega M poroka na njegovo zahtevo seznanj s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.

2.10 Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Porok mora izpolnjevati tudi vse zgoraj navedene pogoje za fizične/pravne osebe. Porok, ki je fizična oseba, mora imeti v RS tudi redno zaposlitev.

2.11 Mega M lahko zahteva predložitve nove poroštvene izjave tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.

2.12 Naročnik je dolžen pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v NP, na podlagi katerih lahko Mega M preveri njegovo identiteto in boniteto.

2.13 V primeru, da Mega M na podlagi ustreznih listin ali podatkov o plačilni zmožnosti naročnika ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplačila naročenih storitev, lahko Mega M zahteva ustrezeni instrument zavarovanja svojih terjatev. Za samostojne podjetnike sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava, za pravne osebe pa predplačilo ali bančna garancija.

2.14 Mega M ni dolžen skleniti NP z zainteresirano osebo, če meni, da zainteresirana oseba ne izpolnjuje pogojev za sklenitev NP, določenih z

veljavnimi predpisi in SPU MS.

2.15 Mega M lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali nakup blaga ali naročilo blaga, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili SPU MS ali če krši določila NP oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če ima naročnik neporavnane obveznosti do Mega M-a in jih ne poravnava v roku osmih dni od pisnega opozorila;
- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Mega M zahteva ob sklenitvi NR, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
- če je Mega M zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;
- če obstaja dvom o verodostojnosti identitete naročnika oziroma njegovi pravni ali poslovni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti oziroma pooblastilu ali o njegovi plačilni sposobnosti;
- če se kot verjetno ugotovi, da naročnik storitve zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Mega M-a ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;
- če vrednost evidentiranega prometa naročnika močno presega običajno vrednost prometa in naročnik obveznosti kljub opozorilu ne poravnava v roku osmih dni od pisnega opozorila;
- če je naročnik namenoma poneveril podatke;
- če se ugotovi, da bo storitve Mega M-a dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.

2.16 Mega M lahko naročniško razmerje po lastni presoji sklene tudi s pravno osebo ali samostojnim podjetnikom, ki sicer ne izpolnjuje pogojev po SPU MS.

2.17 Podatki, ki jih naročnik navaja v NP, morajo biti resnični, točni in popolni.

2.18 Naročnik je dolžen Mega M-u takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (npr.: prebivališče, zaposlitev, spremembo podatkov o računih, prek katerih posluje, ...). Naročnik je dolžen predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Mega M začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacijskih storitev ali odpove NR. Vse finančne in pravne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, so v breme naročnika.

2.19 Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku ali statusnih spremembah naročnika lahko Mega M zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca ali sklenitev nove NP.

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

2.21 Naročnik vnaprej privoljuje, da sme Mega M svoje obveznosti in pravice iz NP, v celoti ali delno, prenesti na tretjo osebo, ki bi bila njegov pravni naslednik.

### 3. Uporaba storitev MegaTel in omejitve

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

3.2 Naročnik je dolžen uporabljati storitve Mega M v skladu:

- z NP,
- s splošnimi pogoji,
- z navodili Mega M,
- z veljavnimi predpisi,
- z aneksi oziroma s posebnimi dogovori z Mega M in
- na način in v vsebini v skladu z namenom, s katerim mu Mega M te storitve zagotavlja.

3.3 Naročnik je dolžen vse svoje pravice v razmerju do Mega M uveljavljati izključno na način in v obsegu, ki je v skladu z namenom zagotovljene pravice in v skladu s politiko poštene uporabe (v nadaljevanju PPU). Če naročnik katerokoli svojo pravico uveljavlja drugače, gre za zlorabo te pravice s strani naročnika in kršitev obveznosti naročnika iz NR, kršitelj pa je Mega M-u in tretjim odgovoren za vso povzročeno škodo, vključno s stroški.

Za kršitev NP zaradi zlorabe gre, kadar iz Mega M-u dostopnih podatkov glede na strokovno oceno Mega M verjetno izhaja, da naročnik storitev ne uporablja za namen običajne komunikacije oz. jih ne uporablja na običajen način, razen če naročnik dokaže, da gre za takšno uporabo.

Če naročnik storitev Mega M zlorabi te storitve tako, da nedovoljeno posega v pravice tretjih (npr. z nadlegovalnimi klici, ...), Mega M za ravnanje naročnika ne odgovarja.

## 3.4 Naročnik je dolžen:

- vzdržati se vseh dejanj in posegov v MEGA M-ovo informacijsko infrastrukturo, ki bi lahko imeli za posledico njegovo nepravilno delovanje ali okrnitev njegove integritete,
- vzdržati se škodljivih vplivov na infrastrukturo, procese in podatke MEGA M-a.

3.5 Naročnik je dolžen uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, če ni z NP drugače določeno.

3.6 Mega M ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te.

3.7 Mega M lahko naročnikom storitev MegaTel določi najvišjo dopustno dnevno ali mesečno količino porabe storitev, o čemer stranko predhodno obvesti.

3.8 Mega M lahko naročnike obvešča o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine porabljenih storitev z SMS-sporočilom ali elektronsko pošto.

3.9 V izogib preobremenitvam lastnega mobilnega omrežja, lahko Mega M pri uporabi storitev prenosa podatkov v mobilnih omrežjih omejuje hitrost prenosa.

3.10 Mega M naročniku za čas trajanja NR za nekatere storitve dodeli številko.

3.11 Mega M bo naročniku nudil izbiro številke ali spremembo le-te na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti, pri čemer si pridržuje pravico storitev zaračunati.

3.12 Mega M ima na podlagi utemeljenih tehničnih, tehnoloških ali administrativnih razlogov naročniku pravico spremeniti številko. O spremembi mora naročnika predhodno obvestiti.

3.13 Mega M lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre.

3.14 Mega M sme začasno omejiti oziroma prekiniti izvajanje storitev:

- če zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov tehnično ne more izvajati storitev ali
- če je to potrebno zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževalnih del na omrežju ali
- če je to potrebno iz drugega utemeljenega razloga (npr.: varstvo interesov naročnika ali uporabnika, varstvo interesov Mega M).

3.15 Omejitev oziroma prekinitev izvajanja storitev Mega M traja čim krajši možni čas, upošteva vzrok za omejitev oziroma za prekinitev in tehnične možnosti Mega M-a za odpravo tega vzroka.

3.16 Omejitve oziroma prekinitev v izvajanju svojih storitev zaradi predvidljivih razlogov je dolžen Mega M najaviti na svoji spletni strani ali direktno naročniku vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestiti Agencijo za komunikacijska omrežja Republike Slovenije (v nadaljevanju AKOS). O večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvare ali napak bo Mega M nemudoma obvestil naročnika in AKOS.

3.17 Mega M lahko zaradi varovanja naročnikovih/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR, ali iz drugih utemeljenih razlogov omeji ali prekine dostop do nekaterih ali vseh storitev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja.

3.18 Mega M naročnika pred izvedbo omejitve oz. prekinitve načeloma opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko začasno in na stroške naročnika omeji ali prekine dostop do nekaterih ali vseh storitev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja.

Tako omejitev oz. prekinitev lahko izvaja vsaj:

- dokler ne poravna vseh zapadlih obveznosti iz NR;
- dokler ne zahteva prilagoditve števila priključkov dejanskemu telekomunikacijskemu prometu;
- dokler ne prilagodi zmogljivosti svoje komunikacijske opreme omrežju oziroma storitvi ali ne vloži zahteve za povečanje zmogljivosti priključitve;
- dokler uporablja komunikacijsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali dogovorom;
- dokler s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike/uporabnike;
- dokler ne preneha z zlorabo storitev oz. dokler po pozivu Mega M ne dokaže, da v danem primeru ne gre za zlorabo storitev;
- dokler ne preneha s kršenjem licenčnih pogojev za uporabo programske opreme;
- dokler ne izpolni dogovorjenih obveznosti;

- dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;
- dokler dopušča ali se okorišča z storitev v uporabo tretjim osebam;
- dokler naročnik ne uskladi svojega ravnanja z veljavno zakonodajo,
- če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, dokler ne izpolni zahteve Mega M-a, da poravna do takrat nastale a morda še ne zapadle stroške;
- v drugih primerih, določenih z dogovorom.

3.19 Mega M lahko z avtomatiziranimi sredstvi tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi posameznih storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali če gre za povišano porabo v prvem mesecu NR, lahko Mega M naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku. O izvršenem plačilu mora naročnik obvestiti Mega M.

3.20 Mega M sme začasno in na stroške naročnika takoj in brez predhodnega opozorila omejiti ali prekiniti dostop do nekaterih ali vseh storitev, v lastnem elektronskem komunikacijskemu omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, pri čemer lahko naročniško številko —izključi iz svojega omrežja, in sicer:

- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja Mega M-a in s tem priti do podatkov, za katerih obdelavo ni pooblaščen;
- če povzroča tehnične ali druge motnje;
- če s priključitvijo neustrezne komunikacijske opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnično-tehnološko enotnost telekomunikacijskega omrežja;
- če ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev;
- zaradi zaščite naročnikovih interesov, preprečevanja zlorab storitev in v drugih izjemnih primerih, in sicer takoj, ko je zaznana možnost zlorabe;
- če se pri uporabi storitev uporablja komunikacijska oprema, ki je ukradena, zlorabljena ali odtujena na protipravni način;
- če naročnik moti funkcionalnost omrežja;
- se ne odzove na ukrepe Mega M-a (npr.: klic, SMS),
- če obstaja sum zlorabe oziroma nezakonitega delovanja.

3.21 Po poteku 1 meseca od izključitve naročniške številke iz omrežja, v skladu s SPU ali ob odpovedi NP, lahko ponovna vključitev/prenos naročniške številke, ki je sicer dodeljena drugemu operaterju, tehnično ni več mogoča.

3.22 Če naročnik krši NP ali splošne pogoje ali navodila ali veljavne predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave, sme Mega M brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitev naročniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev, pri čemer lahko naročniško številko izključi iz svojega omrežja, in sme obenem odstopiti od NP.

3.23 Kadar je omejitev ali onemogočanje uporabe storitev posledica nedovoljenih ravnanj naročnika oz. kršitve NP s strani naročnika, ta ne vpliva na naročnikovo obveznost plačevanja naročnine po pogodbi.

3.24 Mega M ob izključitvi storitev naročniku zaračuna strošek izključitve.

3.25 Mega M ob ponovni vključitvi storitev naročniku zaračuna strošek vključitve.

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

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

3.28 Naročnik je dolžen skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do storitev Mega M-a.

3.29 Vse morebitne stroške, ki bi nastali zaradi zlorabe, plača naročnik. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastale zaradi zlorabe storitev in njihove nepooblaščen uporabe s strani tretjih oseb. Naročnik mora v primeru kršitve ali zlorabe nemudoma obvestiti Mega M.

3.30 Naročnik je dolžen uporabljati geslo v skladu z navodili Mega M. Za posledice uporabe gesla, ki ni v skladu s navodili in za posledice morebitne zlorabe gesla s strani tretjih, Mega M ne odgovarja. Mega M sme geslo, dodeljeno naročniku, kadarkoli spremeniti, vendar pa je o tem dolžen

pravočasno predhodno obvestiti naročnika.

3.31 Naročnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Mega M-u z ravnanji, ki so v nasprotju s SPU MS, NP, posebnimi pisnimi dogovori ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.

3.32 Naročnik odgovarja za vsebino storitev, ki jih ponuja, za zaščito zaupnih podatkov in za spoštovanje splošnih moralno-etičnih norm. Pri tem je zavezan upoštevati splošne pogoje in zakonodajo glede objave in nujenja informacij ter storitev.

3.33 Naročnik lahko v skladu s temi SPU MS in v skladu s ponudbo Mega M-a zahteva omejitev dostopa do določenih omrežij, storitev in vsebin.

#### 4. Uporaba storitev v gostovanju

4.1 Mega M omogoča svojim naročnikom vzpostavitev zvez in uporabo drugih mobilnih storitev tudi v omrežjih operaterjev, ki so v pogodbenem razmerju z Mega M.

4.2 Naročniki/naročniki Mega M-a lahko uporabljajo mobilna omrežja pogodbenih operaterjev pod pogoji, ki jih določa Mega M.

4.3 Mega M v omrežjih pogodbenih operaterjev ni odgovoren za kakovost njihovih storitev ter za stroške ali morebitno naročnikovo škodo v zvezi s temi storitvami.

4.4 Naročniki Mega M-a, ki gostujejo v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v tujini, so lahko bremenjeni za del vseh dohodnih klicev, ne glede na to, iz katerega omrežja doma ali v tujini klic izvira, in sicer za del pogovora od mobilne centrale Mega M-a do trenutne lokacije naročnika po veljavnem ceniku Mega M-a za mednarodne mobilne pogovore ter za stroške, ki ali če jih zaračunavajo pogodbeni operaterji.

4.5 Varnost pogovorov v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljenih zvez je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev.

4.6 Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Mega M posreduje podatke o posamezni kartici SIM in posamezni IMEI-številki pogodbenim operaterjem.

4.7 Informacije o spremljanju in nadzoru porabe storitev, torej o:

- finančni oziroma količinski meji porabe,
- možnostih za spremembo višine, izklopa oziroma ponovnega vklopa meje porabe,
- možnosti onemogočene porabe storitev ob doseženi meji porabe do konca obračunskega obdobja,
- mehanizmih za spremljanje in nadzor porabe storitev,
- posledicah nenadzorovanega prenosa podatkov in samodejnih posodobitev, ki se pojavljajo pri pametnih telefonih in kako ukrepati v takšnem primeru,
- cenah in stroških uporabe storitev,
- ukrepih, ki omogočajo sprotno spremljanje in nadzor porabe storitev,

#### 5. načinov, za preprečevanje previsoke porabe storitev, so objavljene na spletni strani [www.megatel.si](http://www.megatel.si). Uporaba storitev v gostovanju znotraj evropskega gospodarskega prostora

5.1 Regulirane storitve gostovanja v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji so govorni klici, sporočila SMS in prenos podatkov znotraj države evropskega gospodarskega prostora z EU tarifo.

5.2 Seznam držav, v katerih velja EU tarifa, je naveden v ceniku na spletnih straneh Mega M-a.

5.3 Zakupljene količine prenosa podatkov posameznega naročniškega paketa se lahko uporabljajo v območju z EU tarifo v celoti oziroma do določene količine v skladu s PPU brez dodatnih stroškov. Za uporabo nad s PPU določeno količino prenosa podatkov do porabe vseh zakupljenih količin se obračuna pribitek v višini določeni s cenikom. Po porabi celotne zakupljene količine se prenos podatkov obračuna po redni ceni določeni s cenikom.

5.4 Uporaba reguliranih maloprodajnih storitev gostovanja po veljavnih domačih maloprodajnih cenah je namenjena uporabnikom, ki v obdobju zadnjih štirih mesecev manj kot polovico storitev uporabljajo v drugih omrežjih z EU tarifo ali so manj kot polovico obdobja zadnjih štirih mesecev prijavljeni v drugih omrežjih z EU tarifo. Za dan prijave v domače omrežje se šteje vsak dan,

ko se je uporabnik gostovanja prijavil v domače omrežje.

5.5 Mega M lahko za namene preverjanja upravičene uporabe reguliranih storitev gostovanja v državah z EU tarifo, beleži in analizira omrežne podatke o opravljenih klicih, poslanih SMS sporočilih in prenosu podatkov v skladu s predpisi in politiko varstva osebnih podatkov.

5.6 V primeru ugotovljene uporabe storitev gostovanja za druge namene, kot so občasna potovanja v druge države z EU tarifo, Mega M naročniku ali uporabniku pošlje opozorilo o tem, da mu bo po datumu opozorila zaračunal pribitek v skladu s cenikom, za vso nadaljnjo uporabo reguliranih maloprodajnih storitev gostovanja z zadevno SIM kartico, če v obdobju dveh tednov ne spremeni vzorca porabe, tako, da bo odražala prevladujočo domačo uporabo ali prisotnost.

5.7 Naročnik ima v skladu s SPU MS pravico do ugovora zoper vsako odločitev ali ravnanje Mega M v zvezi z uporabo reguliranih storitev gostovanja v državah z EU tarifo.

#### 6. Uporaba komunikacijske opreme

6.1 Za uporabo storitev Mega M-a mora naročnik razpolagati z ustrežno komunikacijsko opremo.

6.2 V elektronskem komunikacijskem omrežju Mega M-a je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) naročnikom storitev dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda Mega M.

6.3 Naročnik je dolžen uporabljati komunikacijsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev, navodili in priporočili Mega M-a ter v skladu s predpisi, ki urejajo radijsko in telekomunikacijsko komunikacijsko opremo in predpisi o elektromagnetni združljivosti.

6.4 Naročnik je dolžen uporabljati vso opremo na način, da ne povzroča motenj, ne ogroža delovanja ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi ali premoženja.

6.5 Naročnik je dolžen z vso opremo, ki je last Mega M-a, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščeni opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.

6.6 Zaradi preveritve ustreznosti opreme in uporabe opreme je dolžen naročnik posredovati Mega M-u vse podatke v zvezi z opremo, ki jo uporablja. Mega M sme v svojem omrežju preprečiti uporabo opreme, ki ni v skladu z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji in navodili oz. ki je naročnik ne uporablja na način v skladu z veljavnimi predpisi, splošnimi pogoji in navodili.

6.7 Če naročnik uporablja opremo, ki ni v skladu s splošnimi pogoji ali navodili, ali če uporablja opremo, katere tehnične značilnosti in funkcionalnost so omejene, je lahko dostop do ponujenih storitev Mega M moten. Mega M v tem primeru ne odgovarja za moteno delovanje storitev in šteje se, da je izpolnil obveznost dobave storitev po NP v celoti.

6.8 Naročnik mora imeti delovanje svoje komunikacijske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru (ne)pooblaščen uporabe s strani tretjih oseb ali zaradi neupoštevanja določil SPU MS.

6.9 5.13 Naročnik je dolžen skrbno varovati kartico SIM. Skrbno mora varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM.

6.10 V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM je naročnik dolžen o tem nemudoma obvestiti Mega M na [podpora@megatel.si](mailto:podpora@megatel.si), v primeru kraje pa tudi policijsko postajo.

6.11 V primeru prijave uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Mega M onemogočil uporabo kartice SIM. Mega M bo to storil najkasneje v štiriindvajsetih (24) urah po prejemu obvestila naročnika. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo naročnika.

6.12 V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Mega M le na podlagi pisne zahteve naročnika in po veljavni ceni izdal novo kartico SIM z isto ali drugo telefonsko številko.

6.13 Mega M ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku/uporabniku, zaradi zlorabe izvršene s strani tretje osebe.

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

6.15 Mega M ne odgovarja za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi



neavtoriziranega posega na opremi, ki jo je dobil naročnik v uporabo za opravljanje elektronskih komunikacij.

## 7. Skrb za naročnika

7.1 Mega M izvaja storitve in vse potrebne aktivnosti s skrbnostjo dobrega strokovnjaka, redno in stalno vzdržuje dogovorjeno stopnjo pripravljenosti in odgovornosti in storitve izvaja hitro, kvalitetno, v vsakem primeru pa znotraj opredeljenih časovnih pogojev in na ravni mednarodnih strokovnih standardov ter specifikacij in dogovorov med strankama. Mega M aktivnosti, povezane z izvajanjem storitve, beleži v informacijske podporne sisteme za spremljanje izvajanja storitev.

7.2 Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki:

- na javno objavljenih telefonskih številkah Mega M-a,
- na spletnih straneh Mega M-a.

7.3 Mega M vsak delovni dan od 8. do 16. ure zagotavlja delovanje služb, ki so pristojne za:

- stike z naročniki,
- podajo ugovorov.

7.4 Mega M zagotavlja delovanje službe, ki je pristojna za prijavo napak – tehnična pomoč (podpora), vsak delovni dan od 7. do 19. ure.

7.5 Prvih 5 minut pomoči s strani tehnične podpore Mega M mesečno na uporabnika ob prijavi napake je brezplačnih, nadalje se obračunava v minutnih intervalih. Ne glede na to, se podpora ne obračuna, če trajanje mesečne podpore ne preseže vsote brezplačne podpore vseh uporabnikov skupaj.

V primeru, da se ugotovi vzrok za prijavljeno napako v tehničnih težavah na strani Mega M-a, se celotna podpora in odprava napake izvedeta brezplačno.

Podpora naročnikom velja le za storitev mobilne telefonije MegaTel in ne za morebitne ostale aplikacije, ki jih naročnik uporablja. Za delovanje teh aplikacij odgovarjajo prodajalci aplikacij ali njihovi proizvajalci.

7.6 Tehnična pomoč, ki jo nudi Mega M se naročniku zaračuna tudi, če naročnik ali uporabnik v imenu naročnika zahteva posredovanje Mega M zaradi nedelovanja storitev, ki niso storitve Mega M ali če napako povzroči naročnik ali tretja oseba (npr. odpravljanje težav pri povezovanju s tiskalnikom, popravilo po nepooblaščenem posegu v komunikacijsko opremo Mega M, pomoč kadar je nedelovanje posledica uporabe neprimerne opreme, ki ni last Mega M ipd.). V takem primeru Mega M naročniku zaračuna tudi porabljeni material.

7.7 Plačljiva tehnična pomoč, ki jo nudi Mega M se naročniku zaračuna po vrednosti inženirske ure, glede na porabljen čas razviden iz delovnega naloga ali internega sistema Mega M.

7.8 Mega M naročnikom zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega telefonskega omrežja na številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob klicu na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 se organu, ki klic obravnava, takoj in brezplačno posreduje tudi podatki o številki in lokaciji (v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki).

7.9 Mega M naročnikom nudi prikaz identitete kličočega priključka. Kličoči naročnik oz. uporabnik ima možnost sam enostavno in brezplačno preprečiti prikaz identitete priključka s katerega kliče. Naročnik lahko preprečitev prikaza identitete priključka zahteva avtomatično in brezplačno za vse klice s svojih priključkov. Klicani naročnik oz. uporabnik ima enake možnosti glede prikaza identitete kličočega priključka za dohodne klice.

7.10 Mega M naročniku zagotoviti možnost spremljanja in nadzora porabe podatkovnih storitev, če naročnik te storitve plačuje po dejanski porabi. V ta namen zagotovi možnost, da naročnik brezplačno določi količinsko oziroma finančno mejo porabe in da ga pred oziroma ob njenem dosegu o tem brezplačno obvesti. Naročnik lahko to možnost kadar koli izklopi s pisnim obvestilom na [prodaja@megatel.si](mailto:prodaja@megatel.si). Če naročnik meje porabe ne določi sam, Mega M naročniku nadaljno porabo onemogoči ko poraba storitev v obračunskem obdobju doseže s predpisi določeno mejo. Naročnik se lahko odloči, da ne želi meje porabe. Mega M naročnika v vsakem primeru obvesti, ko poraba podatkovnih storitev doseže s predpisi določeno mejo porabe, razen če se naročnik pisno odjavi od prejemanja obvestil na [prodaja@megatel.si](mailto:prodaja@megatel.si).

7.11 Mega M v primeru zlonamernih ali nadležnih klicev ali kratkih sporočil (SMS/MMS) na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti omogoči sledenje tako, da beleži izvor vseh klicev, ki se

zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih, za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega priključka s ciljem odkrivanja povzročitelja teh klicev ali kratkih sporočil.

Na pisno zahtevo naročnika, ki je zahteval sledenje, in v okviru zakonskih in tehničnih možnosti, bo Mega M le-tega obvestil o identifikacijski oznaki (telefonski številki/IP naslov/...) kličočega. Dodatne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, bo Mega M posredoval na pisno zahtevo naročnika, ki izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic pred sodiščem. O tem obvesti tudi kličočega naročnika in informacijskega pooblaščenca.

7.12 Mega M spoštuje zasebnost naročnikov in obravnava vsebino vseh podatkov kot varno in zasebno v najvišji možni meri kot jo omogočajo narava tehnologije in postopki v uporabi. Mega M zagotavlja tajnost vsebine komunikacij v skladu z veljavnimi predpisi.

## 8. Kakovost storitev in odgovornost za škodo

8.1 Mega M zagotavlja naročnikom svojih storitev takšno kakovost svojih storitev, kot to omogoča njegova tehnična opremljenost in kot jo omogoča nosilna komunikacijska infrastruktura do uporabnika.

8.2 Mega M vzpostavi omrežje do omrežne priključne točke. Mega M vzdržuje opremo, potrebno za delovanje storitve, ki je v lasti Mega M-a. Mobilni aparat vzdržuje naročnik sam in Mega M ne odgovarja za okvare nastale na njem, razen če je v pisnem dogovoru drugače določeno.

8.3 Omrežje kot celota nima več kot 5 % prometnih izgub (blokad) v glavni prometni uri.

8.4 Mega M ob normalnih pogojih zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

8.5 Mega M ne odgovarja naročnikom svojih storitev za posledice slabše kakovosti svojih storitev in za posledice motenj v izvajanju svojih storitev, če ni v NP, SPU MS ali v posebnem pisnem dogovoru med strankama drugače določeno.

Mega M predvsem ne prevzema odgovornosti in naročniku ne odgovarja za posledice slabše kakovosti ali nedelovanja storitev, nastalo škodo in stroške:

- v primeru delnega ali popolnega izpada omrežij pogodbenih operaterjev;
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih nepredvidljivih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Mega M ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti;
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napovedanih vzdrževalnih del ali
- če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi drugih utemeljenih razlogov (npr.: varstvo interesov naročnika ali uporabnika, varstvo interesov Mega M).

8.6 Naročnik lahko zahteva sorazmerno zmanjšanje naročnine le v primeru nenapovedanega nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ko:

- iz razlogov na strani Mega M-a, ki niso posledica napovedanih vzdrževalnih del ali drugi utemeljeni razlogi, ni mogel uporabljati storitev oz. je bila dostopnost do storitev prekinjena ali zmanjšana, in
- ko je bilo to nedelovanje oz. slabše delovanje storitev prijavljeno v skladu z določbami iz tega poglavja SPU MS ter evidentirano in potrjeno v sistemu spremljanja napak v Mega M-u.

8.7 Če Mega M ne zagotovi ravni storitve v skladu z zavezujočimi predpisi, odločbami pristojnih organov ter določbami SPU MS, lahko naročnik zahteva povračilo neposredno nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih naročnin, ki jih je naročnik plačal Mega M-u za storitev, na katero se nanaša zahtevek, razen če drugače določa zakon.

8.8 Mega M v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček, razen če drugačno obveznost določa zakon.

8.9 Naročnik bo vse morebitne napake in motnje pri posameznih storitvah javljal preko elektronske pošte na naslov: [podpora@megatel.si](mailto:podpora@megatel.si), pri čemer mora navesti, na katero priključno točko oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša. Oddelek podpore je dosegljiv tudi preko kanalov objavljenih na spletni strani: [www.megatel.si](http://www.megatel.si).

8.10 V čas odprave napak za priključke oziroma storitve, katerih okvara je bila prijavljena v skladu z določbami iz tega poglavja SPU MS, se ne šteje čas, v katerem Mega M-u za odpravo napak ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke.

8.11 Hitrosti pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij:

- Oglaševana hitrost: hitrost prenosa podatkov, ki se uporablja pri oglaševanju storitev,
  - Ocenjena maksimalna hitrost: je realno dosegljiva hitrost, ki jo uporabnik lahko doseže pri danem paketu.
- Praviloma je nižja od teoretične maksimalne hitrosti zaradi same narave mobilnega omrežja, deljenja razpoložljivih virov in hitrosti posamezne celice med vse uporabnike, ki se trenutno v celici nahajajo. Odvisna je od komunikacijske opreme in načina uporabe omrežja, trenutne obremenitve omrežja ter spremenljivih radijskih pogojev.

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

8.13 Za hitro in učinkovito zaznavo varnostnih groženj se uporabljajo požarni zidovi naslednje generacije (NGFW) in specializirana orodja za identifikacijo ranljivosti v lastnem okolju. Obravnava incidentov je koordinirana in obvladovana sistematično ob smiselnem upoštevanju navodil in priporočil relevantnih standardov ISO.

## 9. Zaračunavanje storitev MegaTel

9.1 Mega M naročniku v skladu z opravljenim obračunom storitev za posamezno obračunsko obdobje izstavlja račun za plačilo opravljenih storitev, nastalih stroškov ter ostalih obračunskih elementov.

9.2 Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu.

9.3 Račun izdan s strani Mega M na podlagi NP ali drugih pisnih dogovorov je naročnik dolžen plačati v celoti in v skladu z vsebino računa.

9.4 Naročnik je dolžen redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pisno dogovorjene obveznosti, torej v roku, ki je naveden na računu.

9.5 Naročnik je Mega M-u dolžen v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov in stroške izterjave. Če ni s pisnim dogovorom z naročnikom drugače določeno, bo Mega M zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena. Mega M bo naročniku obračunal zakonske zamudne obresti, ki so nastale v mesecu obračuna.

9.6 Naročnik je dolžen poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.

9.7 Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžen obvestiti Mega M. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petindvajseti (25) dan po zaključku obračunskega obdobja.

Kadar vrednost terjatve na mesečnem računu ne dosega vrednosti 3,00 €, lahko Mega M naročniku izda le specifikacijo. Vrednost terjatve se naročniku v tem primeru zaračuna na naslednjem računu, na katerem skupna vrednost terjatve presega vrednost 3,00 € oz. v vsakem primeru po poteku 3 mesecev.

9.8 Spremembe storitev v okviru obstoječega NR z naročnikom bo Mega M, v odsotnosti drugačnega pisnega dogovora, izvedel in začel zaračunavati z začetkom obračunskega obdobja, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile te spremembe dogovorjene z naročnikom.

9.9 Naročnina se obračuna na naslednji način:

- naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;
- na izstavljenem računu se lahko z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz predhodnjega obračunskega obdobja v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja.

9.10 Storitve, ki niso zajete v dogovorjenih naročninah se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.

9.11 Cena klica je odvisna od:

- vrste klicev (npr.: klici v notranjem prometu, v mednarodnem prometu, na kratke številke, iz mobilnega v fiksno omrežje, klici za dostop do premijskih storitev, informacij o številkah naročniških telefonov, ponudnikov internetnih storitev itd.);
- izbranega dostopa oziroma naročniškega paketa;
- časa opravljanja klica;
- trajanja vzpostavljene zveze, kjer se v odvisnosti od dolžine trajanja zaračuna število začetih časovnih intervalov.

Definirana je cena na interval in naročniku se zaračuna število začetih časovnih intervalov.

Posebej se zaračunava tudi vzpostavitev zveze, če je tako določeno v ceniku, ne glede na točko [1.15](#).

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

9.13 Račun se izstavlja v elektronski obliki, na željo naročnika pa v papirnati obliki.

9.14 Če naročnik z Mega M sklene več NR, bo Mega M za vse storitve iz teh NR praviloma izstavil en račun za posamezno obračunsko obdobje.

9.15 Račun že vsebuje osnovno stopnjo razčlenitve. Razčlenitev ne obsega klicev na brezplačne telefonske številke, vključno s številkami za klice v sili. Račun z osnovno stopnjo razčlenitve se naročniku pošlje brezplačno po elektronski poti.

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

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

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

Razčlenjeni račun vsebuje:

- datum vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- čas vzpostavitve posameznega klica/zveze/storitve;
- trajanje posameznega klica/zveze/storitve;
- številko kličoče številke za odhodni klic in številko klicane številke za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- številko klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, kadar se le-ta zaračuna;
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve;
- ceno storitve.

Mega M praviloma izda zakriti razčlenjeni račun, tako da se izpustijo oziroma izbrišejo zadnja tri mesta številke klicanega za odhodni klic in številke kličočega za dohodni klic, če ta številka ni dodeljena naročniku; pri nezakritem razčlenjenem računu, ki ga Mega M izda le pod zakonsko določenimi pogoji, pa so številke prikazane v celoti.

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

- pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
- če je naročnik potrošnik ali
- če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, pri čemer mora ta naročnik zahtevati za nezakriti razčlenjeni račun priložiti dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva nezakriti razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Mega M bo v tem primeru nezakriti razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na razčlenjenem računu prekrije, preden le-tega posreduje naročniku.

Za izdajo razčlenjenega računa se naročniku zaračunajo dejanski stroški storitve.

Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.

9.17 Mega M lahko pobota terjatve, ki jo ima proti naročniku, s tistim, kar naročnik terjaja od Mega M-a. Mega M lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.

Če naročnik nima plačanih svojih zapadlih obveznosti do Mega M, na računu pa ima dobroimetje ali mu Mega M dolguje karkoli iz kateregakoli naslova, sme Mega M pobotati svoje terjatve do naročnika s terjatvami naročnika do sebe.

9.18 Mega M lahko terjatev, ki jo ima do naročnika, odstopi tretji osebi. Mega

M lahko odstopi tudi bodočo terjatev do naročnika.

9.19 Mega M naročnika, ki računa ni plačal v roku, pisno opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden v opominu.

9.20 Mega M lahko naročniku pošlje opomin prek elektronskih komunikacijskih kanalov (npr.: prek SMS-a, elektronske pošte).

9.21 Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava po izteku dodatnega roka za izpolnitev navedenega v opominu, lahko Mega M v skladu s SPU MS preneha zagotavljati storitve, kar ne vpliva na naročnikovo obveznost plačevanja naročnine po NP oz. pisnem dogovoru.

9.22 Mega M naročniku ob izključitvi/ponovni priključitvi zaračuna strošek izključitve/vključitve storitve/priključka.

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

9.24 V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve naročnikove/uporabnikove/Mega M-ove komunikacijske opreme je naročnik dolžen poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade storitev, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je Mega M prejel naročnikovo obvestilo na [podpora@megatel.si](mailto:podpora@megatel.si). Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.

9.25 Mega M hrani in obdeluje podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun storitev, do poteka zastaralnega roka za izterjavo poplačila storitev. S podatki o prometu Mega M ravna v skladu z zakonom, ki ureja varstvo podatkov.

9.26 Če ima naročnik do Mega M zapadle neporavnane obveznosti, lahko Mega M zoper naročnika uvede postopek izterjave, ki pa ga lahko za Mega M izvaja 3. oseba.

## 10. Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Mega M-a

10.1 Naročnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Mega M-a v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovih podlagi izdani predpisi, NP, SPU MS ali posebni pisni dogovori med Mega M in naročnikom.

10.2 Naročnik ima pravico vložiti ugovor:

- zoper račun, ki je izstavljen s strani Mega M-a v roku petnajstih (15) dni od datuma seznanitve z računom, oziroma če naročnik zahteva razčlenjeni račun za pretekli mesec, v roku petnajstih (15) dni od dneva seznanitve z razčlenjenim računom, ali
- zoper odločitev ali ravnanje Mega M-a, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje;

Šteje se, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.

10.3 Če naročnik v postavljenem roku ugovora ne vloži, se šteje, da se strinja z izdanim računom oz. ravnanjem Mega M.

10.4 Ugovor je treba vložiti na enega od naslednjih načinov:

- pisno na naslov Mega M,
- na elektronski naslov za sprejem reklamacij [prodaja@megatel.si](mailto:prodaja@megatel.si).

10.5 Mega M bo na vsak ugovor naročnika odgovoril najpozneje v petnajstih (15) dneh.

10.6 V primeru, da naročnik posreduje ugovor na elektronski način, lahko Mega M pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je naročnik poslal oziroma na elektronski način, ki ga je naročnik izbral za ali navedel v svojem elektronskem ugovoru.

10.7 Če Mega M ne ugotovi naročnikovega ugovora, lahko naročnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Mega M-a vloži predlog za rešitev spora na AKOS.

10.8 Če Mega M o ugovoru naročnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko naročnika v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora vloži predlog za rešitev spora pred AKOS.

10.9 Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na AKOS, tudi kadar Mega M ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko predlog za rešitev spora vloži

v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

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

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

10.12 Druge morebitne spore iz NR, za katere AKOS ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče Republike Slovenije.

## 11. Prenehanje naročniškega razmerja

11.1 NR nastalo med Mega M in naročnikom s sklenitvijo NP preneha zaradi:

- poteka časa, za katerega je bila NP sklenjena (če je bila NP izrecno sklenjena za določen čas),
- odpovedi ali odstopa naročnika ali Mega M-a od NP,
- izbrisa pravne osebe iz registra pravnih,
- sporazuma med Mega M in naročnikom,
- drugih razlogov v skladu z NP ali v skladu s SPU MS ali v skladu z veljavnimi predpisi.

11.2 Mega M sme odstopiti od NP brez odpovednega roka:

- če na strani naročnika storitev po NP (ki ni obenem tudi naročnik) nastopijo dejstva in okoliščine, katerih posledica, če bi te obstajale pred sklenitvijo NP, po SPU MS bi bila, da Mega M ni dolžen skleniti NP,
- če na strani naročnika storitev po NP nastopijo dejstva in okoliščine, ki Mega M-u omogočajo odstop od NP v skladu z NP ali v skladu s SPU MS ali v skladu z veljavnimi predpisi,
- če naročnik ne izpolnjuje pogojev ali svojih obveznosti ali drugače krši določila po NP ali s SPU MS ali veljavnih predpisih in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Mega M-a v zahtevanem roku,
- v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve, o čemer naročnika predhodno obvesti.

11.3 Naročnik ali Mega M lahko po poteku obvezne pogodbene vezave kadar koli odpove NP z odpovehim rokom, ki začne teči po zaključku obračunskega obdobja v katerem je bila odpoved podana. Odpoved velja (NP preneha veljati) z dnem po poteku odpovednega roka določenega v NP. Če odpovedni rok v NP ni določen, pogodba preneha s potekom obračunskega obdobja v katerem je bila odpoved podana.

11.4 Odpoved oz. odstop od NP ne vpliva na zapadle obveznosti pogodbenih strank.

11.5 Če Mega M odstopi od pogodbe zaradi razlogov na strani naročnika, naročnik trpi vse posledice predčasne prekinitve NP, kot da bi od NP odstopil naročnik.

11.6 Naročnik mora ob prenehanju NR do Mega M-a poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno z z administrativnim stroškom prekinitve in stroškom prenosa številke.

11.7 Lastnoročno podpisana odpoved s strani zakonitega zastopnika se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti na naslov [prodaja@megatel.si](mailto:prodaja@megatel.si) in mora vsebovati:

- podatke o naročniku: ime in priimek/firno pravne osebe, naslov/sedež, matično številko (za pravne osebe) in davčno številko;
- podatke o telefonski/i/h številki/ah, če se NP odpoveduje le delno;
- natančen opis obsega odpovedi,
- želeni datum izključitve;
- kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter
- morebitne druge podatke, ki so nujno potrebni pri odpovedi posamezne storitve.

11.8 Ravnanje naročnika, ki Mega M onemogoči zagotavljanje storitev po pogodbi nima vpliva na pravico Mega M, da naročniku zaračuna storitve v skladu s pogodbo, če je ta sicer še veljavna, ker ni bila prekinjena v skladu z NP, SPU MS in morebitnimi posebnimi dogovori med Mega M in naročnikom.

11.9 Naročnik lahko NP pred potekom obvezne pogodbene vezave odpove le, če poleg vseh obveznosti nastalih do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno z administrativnim stroškom prekinitve, do Mega

M poravna tudi vse obveznosti po tej točki - stroški zaradi predčasne prekinitve. NR preneha z dnem po poteku odpovednega roka, ki je enak kot v primeru odpovedi pogodbe po poteku obvezne pogodbene vezave.

- V primeru predčasne prekinitve NR mora naročnik do Mega M poravnati polovično vrednost naročnin po NP (oz. drugih pisnih dogovorih) za preostale mesece obdobja obvezne pogodbene vezave.

11.10 Če na podlagi NP ali drugega pisnega dogovora z Mega M pripadajo naročniku (ali na željo naročnika komurkoli tretjemu) ugodnosti, so te vedno pogojene z dogovorjenim obdobjem obvezne pogodbene vezave in z veljavnostjo celotne pogodbe. Ugodnosti so vsi pogoji dobave blaga, ki so za naročnika ugodnejši od redne ponudbe MegaTel.

Če NP v celoti ali delno preneha veljati pred potekom obdobja obvezne pogodbene vezave zaradi razlogov na strani naročnika, je dolžen naročnik Mega M-u vrniti prejete ugodnosti.

11.11 Naročnik lahko odpove posamezno storitev od več določenih v NP ali pisnem dogovoru. Če to stori pred potekom obdobja obvezne pogodbene vezave, Mega M naročniku zaračuna tudi ustrezne stroške zaradi predčasne prekinitve.

11.12 Naročnik lahko predčasno odstopi od NP brez stroškov zaradi predčasne prekinitve NR, če je NP predčasno odpovedal ker Mega M storitev ni opravljal v skladu z NP, SPU MS in zavezujočimi predpisi in neskladnosti ni odpravil niti v roku 30 dni od prejema pisnega opozorila, ki ga je naročnik poslal na [podpora@megatel.si](mailto:podpora@megatel.si).

11.13 Mega M lahko v primernem roku po odpovedi NR izključi vse dodatne storitve, ki so bile vezane na NR in pobriše z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve.

11.14 NR lahko na isti številki prevzame pravni naslednik, ko z Mega M-om sklene NP. Prenos in prevzem NR se zaračuna novemu naročniku po rednih cenah, če ni posebej drugače dogovorjeno. Prevzem se lahko izvede, ko so poravnane vse zapadle obveznosti.

## 12. Varstvo osebnih podatkov in Mega M kot obdeovalec podatkov

12.1 Določbe tega poglavja veljajo kadar naročnik storitev (upravljavalec osebnih podatkov) in Mega M (obdelovalec osebnih podatkov) skleneta pogodbo, na podlagi katere Mega M za naročnika obdeluje osebne podatke o fizičnih osebah.

12.2 Mega M osebne podatke obdeluje v skladu z Zakonom o varstvu podatkov, Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju: Splošna uredba o varstvu podatkov), Zakonom o elektronskih komunikacijah in smernicami s področja varstva podatkov. Izrazi v tem poglavju imajo enak pomen kot v Splošni uredbi o varstvu podatkov.

12.3 Podatke Mega M obdeluje za čas trajanja NR po pogodbi. Trajanje obdelave se ustrezno podaljša, če Mega M podatke potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali če pravo Evropske unije (EU) ali pravo Republike Slovenije (RS) predpisuje shranjevanje osebnih podatkov. Vsebina obdelave je določena s pogodbo.

12.4 Obdelava posredovanih osebnih podatkov, ki jo Mega M opravlja za naročnika, se izvaja za namene: namen izpolnjevanja pogodbenih obveznosti, namen izpolnjevanja obveznosti po zavezujočem pravu EU in RS.

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

12.6 Mega M za naročnika obdeluje naslednje osebne podatke: ime in priimek, telefonska številka, uporabniško ime, promet.

12.7 Mega M obdeluje navedene podatke o: uporabnikih storitev MegaTel.

12.8 Naročnik zagotavlja, da ima za pogodbeno obdelavo podatkov, ki jih posreduje Mega M, veljavno pravno podlago po Splošni uredbi o varstvu podatkov.

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

12.10 Naročnik Mega M-u sporoči vse popravke ali izbrise osebnih podatkov ali omejitve obdelave, razen če se to izkaže za nemogoče ali vključuje nesorazmeren napor.

12.11 Naročnik zagotavlja tudi, da izpolnjuje druge obveznosti naročnika oz. naročnika zadevnih storitev po pravu EU in pravu RS, da lahko obdelava, ki jo izvaja Mega M, poteka na način skladen s pravom EU in RS.

12.12 Mega M osebne podatke obdeluje samo po dokumentiranih navodilih naročnika (navodilo za obdelavo je tudi že najemna pogodba in pripadajoča dokumentacija), razen če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS. V slednjem primeru Mega M o tej pravni zahtevi pred obdelavo podatkov obvesti naročnika, razen če zadevno pravo prepoveduje takšno obvestilo na podlagi pomembnih razlogov v javnem interesu.

12.13 Mega M pomaga naročniku z ustreznimi tehničnimi in organizacijskimi ukrepi, kolikor je to mogoče, pri izpolnjevanju njegovih obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov, da odgovori na zahteve za uresničevanje pravic posameznika. V primeru, da bi bila taka zahteva naslovljena na Mega M, bo Mega M posameznika obvestil, da naj se z zahtevo obrne na naročnika.

12.14 Mega M naročniku pomaga pri izpolnjevanju obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov glede varnosti obdelave podatkov, obveščanja o kršitvah varstva podatkov, opravljanju ocene učinka in predhodnega posvetovanja z nadzornim organom.

12.15 Mega M v skladu z odločitvijo naročnika izbriše ali vrne vse osebne podatke naročniku po zaključku storitev v zvezi z obdelavo ter uniči obstoječe kopije, razen če jih potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali če pravo EU ali pravo RS predpisuje shranjevanje teh osebnih podatkov.

12.16 Mega M da naročniku – upravljavcu osebnih podatkov na voljo vse informacije, potrebne za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti po Splošni uredbi o varstvu podatkov, ter naročniku ali drugemu revizorju, ki ga pooblasti naročnik, omogoči izvajanje revizij inpregledov v nujno potrebnem obsegu, in pri njih sodeluje. Mega M nemudoma obvesti naročnika, če po njegovem mnenju tako navodilo krši pravo EU ali pravo RS o varstvu podatkov.

Revizija mora biti napovedana vsaj 30 dni vnaprej, poteka po med strankama vnaprej dogovorjenem postopku in ne ovira običajnega delovnega procesa Mega M. Izvedena je lahko največ enkrat na tri leta, razen če zavezujoče pravo EU ali RS zahteva drugače.

12.17 Mega M z izvajanjem ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov zagotovi ustrezno raven varnosti glede na tveganje, vključno med drugim z naslednjimi ukrepi, kadar je ustrezno:

- psevdonimizacijo in šifriranjem osebnih podatkov;
- zmožnostjo zagotoviti stalno zaupnost, celovitost, dostopnost in odpornost sistemov in storitev za obdelavo;
- zmožnostjo pravočasno povrniti razpoložljivost in dostop do osebnih podatkov v primeru fizičnega ali tehničnega incidenta;
- postopkom rednega testiranja, ocenjevanja in vrednotenja učinkovitosti tehničnih in organizacijskih ukrepov za zagotavljanje varnostni obdelave.

12.18 Mega M zagotovi, da so osebe, ki ukrepajo pod njegovim vodstvom in so pooblaščenice za obdelavo osebnih podatkov, zavezane k zaupnosti ali jih k zaupnosti zavezuje ustrezen zakon.

12.19 Katera koli fizična oseba, ki ukrepa pod vodstvom Mega M-a in ima dostop do posredovanih osebnih podatkov, teh podatkov ne sme obdelati brez navodil naročnika, ki jih prejme Mega M, razen če to od njega zahteva pravo EU ali pravo RS.

12.20 Mega M zagotovi, da se fizične osebe pod njegovim vodstvom te obveznosti zavedajo in jo spoštujejo.

12.21 Mega M zagotovi hitro preiskovanje varnostnega incidenta, preverjanje ali je ogrozil osebne podatke in ukrepanje za zavarovanje in sanacijo.

12.22 Mega M po seznanitvi s kršitvijo varstva osebnih podatkov brez nepotrebne odlašanja uradno obvesti izključno naročnika.

12.23 Uradno obvestilo vsebuje vsaj:

- opis vrste kršitve varstva osebnih podatkov, po možnosti tudi kategorije in približno število zadevnih posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, ter vrste in približno število zadevnih evidenc osebnih podatkov;
- sporočilo o imenu in kontaktnih podatkih pooblaščenice osebe za varstvo podatkov ali druge kontaktne točke, pri kateri je mogoče pridobiti več informacij;
- opis verjetnih posledic kršitve varstva osebnih podatkov;
- opis ukrepov, ki jih Mega M sprejme ali katerih sprejetje predlaga za obravnavanje kršitve varstva osebnih podatkov, pa tudi ukrepov za ublažitev morebitnih škodljivih učinkov kršitve, če je to ustrezno.

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



odlašanja

12.25 Mega M ne angažira drugega zunanega obdelovalca brez predhodnega posebnega ali splošnega pisnega dovoljenja naročnika. V primeru splošnega pisnega dovoljenja Mega M naročnika obvesti o vseh nameravanih spremembah glede angažiranja dodatnih obdelovalcev ali njihove zamenjave, s čimer se naročniku omogoči, da nasprotuje tem spremembam.

12.26 Kadar Mega M zadolži drugega obdelovalca za izvajanje specifičnih dejavnosti obdelave v imenu naročnika, tega drugega obdelovalca na podlagi pogodbe ali drugega pravnega akta zaveže k enakim obveznostim varstva podatkov, kot so določene v tem poglavju, zlasti k zagotavljanju zadostnih jamstev za izvajanje ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov na tak način, da bo obdelava izpolnjevala zahteve iz Splošne uredbe o varstvu podatkov.

12.27 Kadar ta drugi obdelovalec ne izpolni obveznosti varstva podatkov, Mega M še naprej v celoti odgovarja naročniku za izpolnjevanje obveznosti drugega obdelovalca.

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

12.29 Če Mega M krši Splošno uredbo o varstvu podatkov s tem, ko samovoljno določi namene in sredstva obdelave, se Mega M šteje za naročnika v zvezi s to obdelavo.

12.30 Mega M je odgovoren za škodo, ki jo povzroči obdelava le, kadar ne izpolnjuje obveznosti iz tega poglavja, ali kadar je prekorachil zakonita navodila naročnika ali ravnal v nasprotju z njimi.

12.31 Mega M je izvzet od odgovornosti, če dokaže, da v nobenem primeru ni odgovoren za dogodek, ki povzroči škodo.

### 13. Avtorske in sorodne pravice, licenca za uporabo

13.1 Naročnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih naročnikom ponuja Mega M.

13.2 V primeru, da naročnik pri uporabi storitev Mega M-a uporablja tudi programsko opremo, ki jo naročniku da na voljo Mega M, ima naročnik pravico in dolžnost, da to programsko opremo uporablja v skladu z licenčnimi pogoji, kot jih določa to podpoglavje SPU MS. V primeru, da ima posamezna programska oprema svoje posebne licenčne pogoje, posebni licenčni pogoji prevladajo nad temi, ki so zapisani v SPU MS.

13.3 Mega M ali njegov licencodajalec naročniku podeljuje neizključno licenco za uporabo programske opreme in pripadajočo dokumentacijo, ki jo je naročnik/uporabnik sam prenesel s spletnih strani Mega M-a ali ki je bila naročniku dobavljena s strani Mega M-a na prenosnem mediju. Storitve, naprave ali opreme (v nadaljevanju produkt) naročnik ne sme kopirati ali spreminjati, razen v obsegu, v katerem zakonodaja ne dopušča prepovedi takšnega ravnanja. Iz produkta ne sme opravljati obratnega inženiringa, ne sme ga dekompilirati, prevesti, razgraditi ali ustvariti izvedenih del. Produkta ne sme distribuirati, prodajati ali podlicencirati. Pridobljene licence tudi ne sme prenesti na tretjo osebo.

13.4 Vsaka uporaba, ki pomeni kršenje licenčnih pogojev za uporabo programske opreme je razlog za odstop od NP.

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

13.6 Naročnik lahko odpove licenco kadarkoli tako, da izbriše programsko opremo in vrne produkt Mega M-u. Licenca za uporabo programske opreme in naročnikova pravica do uporabe storitev preneha samodejno in brez obvestila s strani Mega M-a, če naročnik krši katerokoli določilo tega poglavja ali licence.

13.7 Če ni izrecno drugače določeno, licenca avtomatsko preneha tudi v primeru prenehanja NR, v sklopu katerega je naročnik licenco prejel, ali če naročnik izgubi pravico do uporabe storitve, v sklopu katere je naročnik licenco prejel.

13.8 Imetniki avtorskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na ali v produktu so Mega M ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika je prenesena izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SPU MS, kot je določena v tem poglavju.

13.9 Programska oprema in vsebina je dobavljena takšna, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Mega M v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Mega M-a ali dajalcev licence Mega M-u, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.

13.10 Mega M ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno škodo, ki nastane obnaročnikovi uporabi storitev Mega M-a pri uporabi programske opreme.

### 14. Storitve ostalih ponudnikov

14.1 Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Mega M samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin. Za uporabo teh storitev veljajo splošni pogoji poslovanja in uporabe ponudnikov vsake posamezne storitve in vsebin.

14.2 Naročnik se zaveda, da Mega M ne odgovarja za:

- vsebino in obliko informacij, objavljenih ali prenašanih na spletu ali prek drugih medijskih signalov ali programov.
- zaščito in zasebnost podatkov, prenesenih preko interneta.

14.3 Naročnik je dolžen uporabljati storitve in vsebine, ki jih Mega M posreduje, skladno z navodili Mega M-a oziroma ponudnika storitve in vsebine.

14.4 Mega M v razmerjih s pogodbenimi partnerji nastopa kot ponudnik infrastrukture, za delovanje in izvajanje storitev oziroma za same vsebine pa jamči ponudnik storitev oziroma vsebin, ki izdaja svoje pogoje storitev, cenik, rešuje reklamacije in druge postopke v zvezi z vsebino in kakovostjo storitev z uporabniki storitev oz. vsebin.

14.5 Uporabnik storitev oz. vsebin, ki je sotritev oz. vsebine naročil preko Mega M, je dolžen te storitve oz. vsebine plačati na podlagi računa Mega M-a oziroma v skladu s pogoji ponudnika storitev oz. vsebin.

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

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

14.8 Mega M pri dostopanju naročnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij.

14.9 Za vsebine, katere v okviru uporabe storitev Mega M oblikujejo sami uporabniki storitev in jih posredujejo drugim preko omrežja Mega M, in za njihovo kakovost, pogoje in skladnost s splošnimi pogoji in z veljavnimi predpisi, Mega M ne odgovarja.

### 15. Končne določbe

15.1 Splošne pogoje ali cene svojih storitev ali ponudbo svojih storitev ali vsebino svojih storitev ali navodila ali ostale pogoje v okviru izvajanja svojih storitev po NP ali drugi pogodbi sme Mega M kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi.

15.2 O spremembah pogojev določenih v NP, SPU MS ali drugih pisnih dogovorih, bo Mega M naročnike obveščal z obvestili na svojih spletnih straneh in z elektronskim pisnim obvestilom vsaj 30 dni pred uveljavitvijo. Če je mogoče bo Mega M tako obvestilo naročniku poslal po elektronski pošti.

Pri tem ima naročnik pravico v roku 60 dni, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov zaradi predčasne prekinitve naročniškega razmerja oz. pod pogoji, ki jih predpisuje zakon, odstopiti od NP iz katere izhaja NR, ki se spreminja, če se s predlaganimi spremembami ne strinja, razen če je sprememba pogojev, izključno v korist končnega uporabnika ali je zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za končnega uporabnika ali je sprememba potrebna zaradi uskladitve s tem zakonom oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno..

Odstop od NP ne vpliva in ne posega v zapadle in še ne izpolnjene obveznosti naročnika.

Če naročnik ne zahteva prekinitve NR v roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglašata.

Mega M lahko naročniku ponudi nadaljevanje pogodbenega razmerja pod dotlej veljavnimi pogoji med strankama.

15.3 V primeru, da je kateri koli del teh splošnih pogojev uporabe spoznan za neustreznega, nezakonitega ali neveljavnega, to ne vpliva na ostale dele, ki se

uporabljajo še naprej in neodvisno od neustreznega dela.

15.4 SPU MS imajo lastnost pogodbe in so sestavni del NP.

15.5 Mega M si pridržuje pravico do popravkov očitnih napak in kontaktnih podatkov v SPU MS, brez obveščanja naročnika. Popravki nimajo učinka spremembe SPU.

15.6 Ti pogoji ne veljajo za naročnike storitev MegaTel, ki so potrošniki.

15.7 Ti pogoji pričnejo veljati 1.10.2023. S tem dnem prenehajo veljati predhodno veljavni splošni pogoji, ki urejajo uporabo zadevnih storitev.