



Sklepanje naročniških pogodb

KAJ MORAM VEDETI?



AKOS

2017

Vsebina

1	Informacije o naročniških paketih	1
2	Trajanje in vsebina naročniške pogodbe	2
3	Sprememba naročniške pogodbe	3
4	Prekinitev naročniške pogodbe	5
5	Stroški prekinitve naročniške pogodbe	7
6	Sklenitev naročniške pogodbe za mladoletne osebe	9
7	Omejitev stroškov	11
8	Prenos telefonske številke	12
9	Težave zaradi konfiguracije terena	
10	Dodatne informacije	

Na trgu je trenutno več kot 200 ponudb naročniških paketov z vrsto ugodnosti. Operaterji nove uporabnike vabijo s širokim izborom telefonov in televizijskih sprejemnikov po privlačnih cenah, s posebnimi popusti v primeru sklenitve naročniškega razmerja za 12 ali 24 mesecev ter s številnimi drugimi ugodnostmi, ki pogosto niti niso neposredno povezane s samo uporabo komunikacijskih storitev (npr. pralni stroj ali sesalnik). Razlike med ponodbami so majhne, odločitev pa težka.

Ko končno izberemo ponudbo, pozornost največkrat namenjamo prejetim ugodnostim. Pozabljamo pa, da s podpisom naročniške pogodbe sklepamo pogodbeno razmerje z operaterjem, s katerim pristajamo na izpolnjevanje številnih obveznosti do operaterja.

Da bi se izognili neprijetnim presenečenjem, je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije pripravila nekaj smernic pri izbiri operaterja in naročniškega paketa ter sklepanju naročniškega razmerja, ki jih predstavlja v tej brošuri.

1 Informacije o naročniških paketih

KJE LAHKO NAJDEM INFORMACIJE O NAROČNIŠKIH PAKETIH?

Informacije o vsebini naročniških paketov so dostopne na spletnih straneh operaterjev, običajno pod zavihki z opisi ponudb, ceniki storitev oziroma pomoči uporabnikom.

Posredovali vam jih bodo v klicnih centrih posameznih operaterjev, med-tem ko so vam na njihovih prodajnih mestih na voljo tudi tiskane brošure ter ceniki naprav in storitev.

NASVET

Pozanimajte se o ponudbi operaterja in jo primerjajte s ponudbami drugih operaterjev, še preden boste podpisali naročniško pogodbo. V poslovalnicah namreč običajno zmanjka časa za poglobljeno analizo pestre ponudbe, ki jo operaterji pripravljajo za svoje nove oziroma stare naročnike.

Še posebej bodite pozorni pri naročniških paketih, ki obljublajo neomejeno število minut pogovorov, sporočil ali neomejeno količino prenosa podatkov. Predvsem glede slednjega preverite pri operaterju, ali je v paket vključena količina prenosa podatkov dejansko neomejena ali morda obstajajo določene omejitve.

2 Trajanje in vsebina naročniške pogodbe

PODROBNEJŠE INFORMACIJE O VSEBINI NAROČNIŠKE POGODBE

Vsebino naročniške pogodbe podrobneje določa 129. člen Zakona o elektronskih komunikacijah. Del pogodbe so tudi splošni pogoji poslovanja operaterja. Naročnik s podpisom pogodbe potrди, da je z njimi seznanjen ter da z njihovo vsebino soglaša. S tem postanejo določila splošnih pogojev poslovanja za obe pogodbeni stranki enako zavezujoča kot druga do-ločila pogodbe. Enako velja za cenik storitev ter morebitno prodajno ponudbo.

NASVET

Da bi se izognili morebitnim nesporazumom ali nepotrebnim sporom, operaterja že pred podpisom prosite za osnutek naročniške pogodbe in izvod splošnih pogojev poslovanja, če vam ju ni že sam izročil, ter ju natančno preberite.

To še posebej velja, kadar se naročniška pogodba podpisuje preko tabličnega računalnika in naročnik dobi v roke svoj pisni izvod pogodbe šele po tem, ko je pogodba že podpisana. Ko je naročniška pogodba enkrat podpisana, se kot naročnik ne morete sklicevati na dejstvo, da nečesa niste vedeli, oziroma da vam določeni pogodbeni pogoji niso bili znani.

KOLIKO ČASA VELJA NAROČNIŠKA POGODBA OZIROMA ANEKS?

Naročniška pogodba se običajno sklene za nedoločen čas. Naročnik in ponudnik pa jo lahko v skladu s pogodbenimi določili kadarkoli odpovesta. Različne ugodnosti, kot so akcijske cene mobilnih telefonov, nižje cene mesečne naročnine ali brezplačne dodatne storitve, so običajno razlog za sklenitev aneksa, s katerim se zavežete, da boste ostali naročnik za določeno obdobje. Običajno je to 12 ali 24 mesecev.

Po izteku obdobja vezave naročniška pogodba sama po sebi ne preneha, temveč preneha veljati le morebiten aneks, sklenjen za to obdobje. Če želite po izteku obdobja vezave prekiniti naročniško razmerje, morate pogodbo posebej prekiniti.

Več o možnosti prekinitve naročniškega razmerja v obdobju vezave v razdelku 4.

3 Spremembe pogojev naročniškega razmerja

ALI SE LAHKO MED TRAJANJEM NAROČNIŠKE POGODBE NJENA VSEBINA SPREMENI?

Da. Pogoji naročniškega razmerja se lahko spremenijo tudi po sklenitvi pogodbe. Spremenijo se lahko na primer cena, obseg in kakovost storitev, vendar je operater dolžan obvestiti naročnika najmanj 30 dni pred predlagano spremembo o vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi.

NA KAKŠEN NAČIN ME MORA OPERATER OBVESTITI O SPREMEMBAH NAROČNIŠKE POGODBE?

O spremembah naročniške pogodbe vas mora operater obvestiti z obvestilom, objavljenim v svojih poslovalnicah in na svoji spletni strani ter prek elektronske pošte.



Če operater ne razpolaga z vašim elektronskim naslovom, vas prek SMS sporočila oziroma naročnike, registrirane uporabnike uporabniškega portala operaterja, prek potisnega sporočila, opozori na spremembo pogojev in

navede elektronsko povezavo na obvestilo, objavljeno na njegovi spletni strani. Če vas operater ne more obvestiti na naveden način, vas mora o spremembi pisno obvestiti skupaj z računom. Ob podpisu naročniške pogodbe lahko izberete za vas najustreznejši način obveščanja.

OPERATER JE SPREMENIL POGOJE NAROČNIŠKE POGODBE, S ČIMER SE NE STRINJAM IN NE ŽELIM OSTATI NAROČNIK. KAJ LAHKO STORIM?

Hkrati z obvestilom o spremembi pogojev vas mora operater obvestiti, da imate v roku 30 dni od prejema obvestila o spremenjenih pogojih pravico odstopiti od naročniške pogodbe brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni, če se s predlaganimi spremembami ne strinjate. Te pravice nimate, kadar je sprememba pogodbenih pogojev nujna zaradi uskladitve z Zakonom o elektronskih komunikacijah oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi. Način odpovedi naročniškega razmerja je podrobneje opisan v splošnih pogojih operaterja.

Če kljub napovedanim spremembam ostajate naročnik operaterja, vas spremenjeni pogoji poslovanja z njihovo uveljavitvijo zavezujejo. Več o možnostih odpovedi naročniškega razmerja ob sklenjenem aneksu, s katerim ste prejeli določeno ugodnost, pa v razdelku 5.

4 Prekinitev naročniškega razmerja

ALI LAHKO PREKINEM NAROČNIŠKO RAZMERJE V OBDOBJU VEZAVE?

V času vezave načeloma ne morete prekiniti naročniškega razmerja. Če boste to vendarle storili, vam bo operater za predčasno prekinitev najverjetneje zaračunal določene stroške.

Stroški, ki vam jih lahko v primeru predčasne prekinitve naročniškega razmerja zaračuna operater, so lahko na primer plačilo razlike do polne cene mobilnega telefona oziroma druge opreme, ki ste jo prejeli po akcijski ceni. Morda boste morali plačati razliko do polne cene naročnine, ki bi jo sicer plačevali po ceni s popustom, če bi ostali naročnik do konca obdobja vezave.

Ugodnost, ki ste jo prejeli kot naročnik, boste morali zaradi predčasne prekinitve naročniške pogodbe vrniti. Način izračuna stroška zaradi predčasne prekinitve pogodbe je natančneje določen v podpisanem aneksu.



NA KAJ MORAM BITI POZOREN PRED PREKINITVIJO NAROČNIŠKEGA RAZMERJA?

Svetujemo vam, da pred prekinitvijo naročniškega razmerja pri operaterju preverite:

- ali vas veže aneks k naročniški pogodbi, obdobje vezave pa še ni poteklo;
- kolikšne stroške boste morali poravnati zaradi predčasne prekinitve naročniškega razmerja;
- s katerim dnem se bo prekinilo naročniško razmerje in kako to vpliva na zaračunavanje storitev po pogodbi. Preverite, ali vam bodo mesečno naročnino zaračunali za ves mesec, ne glede na dan prekinitve, ali vam bodo zaračunali sorazmeren delež;
- kaj je treba urediti za morebiten prenos telefonske številke k drugemu operaterju in kolikšni bodo stroški prenosa;
- ali vam bo operater zaračunal strošek prekinitve naročniške pogodbe;
- predvsem pa, ali imate kakšne druge neporavnane obveznosti do operaterja;

Vse te informacije so vam na voljo pri izbranem operaterju, dokumentacijo za prenos telefonske številke pa boste urejali pri novo-izbranem operaterju.

5 Stroški prekinitve naročniškega razmerja

KOLIKO STANE PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA?

Običajno je treba zaradi prekinitve naročniške pogodbe plačati določene stroške. Večina operaterjev v svojih splošnih pogojih določa, da vam bodo v primeru prekinitve naročniške pogodbe zaračunali t. i. administrativne stroške. Njihova višina je opredeljena v veljavnem ceniku storitev.

Pred podpisom pogodbe natančno preverite, ali izbrani operater ta strošek zaračunava oziroma pod kakšni-mi pogoji ga zaračuna. Ko podpišete pogodbo, boste namreč s tem avtomatično pristali na to, da vam sme operater administrativni strošek preklica pogodbe zaračunati, seveda, pod pogojem, da je ta sestavni del pogodbe in je tudi ustrezno opredeljen v veljavnem ceniku.



ALI MORAM OB PREKINITVI NAROČNIŠKEGA RAZMERJA VRNITI AKCIJSKO UGODNOST?

Če ste se zaradi operaterjeve enostranske spremembe pogojev naročniške pogodbe odločili odstopiti od pogodbe, lahko terminalsko opremo (mobilni telefon, prenosni ali tablični računalnik), ki ste jo prejeli na podlagi aneksa po akcijski ceni, vrnete v stanju, v kakršnem ste jo prejeli. Plačali boste uporabnino za čas uporabe opreme, operater pa vam bo vrnil kupnino. Kakšna bo uporabnina, je običajno določeno v splošnih pogojih operaterja oziroma v aneksu.

Terminalsko opremo lahko tudi obdržite, vendar morate operaterju v tem primeru povrniti znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete ugodnosti.

Operater vam lahko v zameno ponudi, da ohranite naročniško razmerje v veljavi pod pogoji, določenimi v obstoječi naročniški pogodbi, vendar je ta odločitev stvar njegove poslovne politike.

NASVET

Pred odpovedjo naročniškega razmerja se vsekakor pozanimajte o stroških, ki bi jih imeli, če bi opremo vrnilo oziroma bi jo obdržali.

6 Sklenitev naročniške pogodbe za mladoletne osebe

ALI LAHKO MLADOLETNIK SKLENE NAROČNIŠKO POGODBO?

Naročniško pogodbo pod določenimi pogoji lahko sklene tudi mladoletna oseba. Nekateri operaterji omogočajo sklenitev naročniškega razmerja tudi mladoletnim osebam, starejšim od 15 let, vendar mora zakoniti zastopnik (starši oziroma skrbniki) podpisati poroštveno izjavo.

Spet drugi operaterji zahtevajo, da naročniško razmerje za mladoletnega otroka sklene njegov zakoniti zastopnik, medtem ko je mladoletnik z naročniško pogodbo določen za uporabnika storitev.

Zakoniti zastopnik v obeh primerih odgovarja za finančne obveznosti naročniškega razmerja, čeprav je morda mladoletnik uporabljal določene storitve brez njihove vednosti ali privolitve.

Več informacij o načinih, s katerimi lahko omejite stroške, boste našli v razdelku 7.



ALI VELJA NAROČNIŠKA POGODBA, ČE JO SKLENE MLADOLETNIK BREZ VEDNOSTI STARŠEV OZIROMA SKRBNIKOV?

Če mladoletnik sklene naročniško pogodbo brez odobritve zakonitega zastopnika, je mogoče njeno veljavnosti izpodbijati s tožbo pred pristojnim sodiščem. Pogodba lahko ostane v veljavi, če jo zakoniti zastopnik naknadno odobri.



7 Omejitev stroškov

KAKO LAHKO OMEJIM STROŠKE PODATKOVNIH STORITEV?

Operater mora naročnikom zagotoviti spremljanje in nadzor porabe podatkovnih storitev. Operaterji morajo tako naročnikom ponuditi možnost za brezplačen vklop količinske ali finančne meje porabe. Za vklop meje porabe se obrnite na izbranega operaterja.

Bodite posebej pozorni, če mobilne telefone uporabljajo mladoletniki. Pametni telefoni namreč poleg klasičnih pogovornih storitev omogočajo številne druge, kot so različne plačljive storitve na svetovnem spletu, plačevanje blaga oziroma storitev z mobilnim telefonom. Ker so mladoletni uporabniki neizkušeni, se v praksi hitro zgodi, da tovrstne storitve naročijo in se pri tem ne zavedajo finančnih posledic.

NASVET

Da bi se izognili prekomernim stroškom, se z mladoletnimi otroki pogovorite o odgovorni uporabi mobilnega telefona in storitev, ki jih ta omogoča. Agencija je, da bi bila uporaba mobilnega telefona za uporabnike kar se da prijetna in varna, v sodelovanju s Točko osveščanja o varni rabi interneta in mobilnih naprav SAFE-SI, Zvezo potrošnikov Slovenije, Uradom RS za varstvo potrošnikov, Informacijskim pooblaščencom in mobilnimi operaterji pripravila zloženko »Na kaj paziti, ko otroci uporabljajo mobilnik?«.

Zloženko najdete na spletni strani:

<http://www.akos-rs.si/koristni-nasveti-in-opozorila-starsi-pozor:-na-kaj-paziti,-ko-otroci-uporabljajo-mobilni-telefon->

8 Prenos telefonske številke

KAJ MORAM STORITI, ČE ŽELIM PRENESI TELEFONSKO ŠTEVILKO K DRUGEMU OPERATERJU?

Zahtevo za prenos telefonske številke vložite pri operaterju, v omrežje katerega želite prenesti svojo številko. Pri tem morate navesti operaterja, katerega storitve ste do tedaj uporabljali, in številko računa, ki ni starejši od treh mesecev.

Prenos številke bo izvedel novoizbrani operater, ki mora to storiti v roku enega delovnega dne od trenutka, ko prejme podpisano pogodbo o prenosu številke.

NA KAJ MORAM PAZITI OB PRENOSU TELEFONSKE ŠTEVILKE?

Ko boste vložili zahtevo za prenos telefonske številke in s tem prekinitve naročniškega razmerja, morate upoštevati tudi čas vloge. Če bo operater prejel vašo vlogo za prenos številke na delovni dan od 8. do 16. ure in v petek do 13. ure, se šteje, da je prejeta tega delovnega dne.

Zahteva, ki jo operater prejme po navedeni uri, velja za prejeto prvi naslednji delovni dan. To je pomembno, saj se lahko zgodi, da bo številka prenesena v novem obračunskem obdobju. To vpliva na zaračunavanje storitev pri operaterju, s katerim prekinjate razmerje.

ALI JE TREBA PLAČATI ZA PRENOS TELEFONSKE ŠTEVILKE?

Prenos številke ni nujno brezplačen. Operater, iz omrežja katerega boste prenesli telefonsko številko, vam lahko za prenos številke k drugemu operaterju zaračuna enkratni znesek, ki krije dejanske stroške prenosa številke, vendar največ v višini 5 evrov z DDV za vsak zahtevek. Natančen znesek operater določi v svojem ceniku.

9 Težave zaradi konfiguracije terena

ŽIVIM NA OBMOČJU, KJER JE SIGNAL ZARADI KONFIGURACIJE TERENA SLABŠI. KAJ LAHKO STORIM?

Pred sklenitvijo naročniškega razmerja preverite pokritost s signalom operaterja na območju, kjer boste uporabljali njegove storitve. Operaterji običajno namreč ponujajo možnost testnega obdobja, v katerem lahko preverite kakovost njihovih storitev.

Nekateri ponudniki svojim uporabnikom na območjih z nižjo jakostjo svojega signala oziroma na območjih brez svojega signala zagotavljajo storitve tudi v nacionalnem gostovanju glede na pokritost omrežja ponudnika gostovanja.

NASVET

Pred sklenitvijo naročniške pogodbe se seznanite z načinom zaračunavanja stroškov nacionalnega gostovanja.

Ob tem se pozanimajte, ali boste morali za storitve, ki jih boste opravili v nacionalnem gostovanju, plačati posebej ali so že vključene v naročniški paket. To je običajno odvisno od izbranega naročniškega paketa.



10 Kje lahko dobim dodatne informacije?

Na spletni strani agencije so pod zavihkom **Končni uporabniki** objavljene številne koristne informacije.

Na strani <http://www.akos-rs.si/koncni-uporabniki> so zbrana pojasnila o dostopu do storitev in njihovega zaračunavanja, o naročniških pogodbah in o nedelovanju storitev.

Našli boste koristne nasvete in opozorila pa tudi informacije glede reševanja sporov pred agencijo.

Dodatne informacije pa so vam na voljo vsak delovnik **med 9. in 13. uro na brezplačni številki** klicnega centra agencije **080-27-35**.



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE