

# SPLOŠNI POGOJI POSITA

Določbe teh Splošnih pogojev Posita (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo pogoje in načine naročanja, dostopne pravice, cene ter pravice in obveznosti, ki veljajo za vso informacijsko opremo in produkte ter informacijske storitve, ki jih ponudnik POŠTA SLOVENIJE d.o.o. ponuja in trži pod blagovno znamko Posita ali drugo blagovno ali storitveno znamko s področja informacijske opreme in informacijskih storitev (v nadaljevanju: produkti in storitve).

Določbe teh splošnih pogojev so relevantne in skupne vsem produktom in storitvam, tudi tistim, ki jih urejajo posebni pogoji. Posamezni posebni pogoji so relevantni za ponudnikove specifične produkte ali storitve in posebej urejajo to področje (v nadaljevanju tudi: posebni pogoji).

Uporabnik z uporabo ponudnikovih produktov in storitev oziroma z obiskom in uporabo spletnih strani [www.posta.si](http://www.posta.si) in [www.posita.si](http://www.posita.si) potrjuje, da je seznanjen s celotno vsebino teh splošnih pogojev, da so mu določbe teh pogojev v celoti znane in razumljive in da jih v celoti sprejema.

## Uvodna določila

### 1. člen

- 1) Glede na specifičnost vsakega produkta ali storitve posebej lahko poleg teh splošnih pogojev veljajo tudi posebni pogoji (ločen dokument, ki ni del teh splošnih pogojev), s katerimi se uporabnik seznanja najkasneje pri naročanju na posamezno storitev ali pri nakupu produkta, za katero/ega veljajo posebni pogoji. Taki posebni pogoji so obvezujoči za uporabnika in so sestavni del pogodbe med ponudnikom in uporabnikom.
- 2) Ti splošni pogoji veljajo tudi za uporabnike, ki ponudnikove produkte ali storitve uporabljajo na podlagi pogodbe oziroma drugega razmerja s tretjo osebo, ki ni ponudnik in ima s ponudnikom sklenjeno pogodbo, na podlagi katere ponudnik tej tretji osebi daje pravico, da svojim uporabnikom podeljuje pravico do uporabe produktov ali storitev. Pri takih uporabnikih s sprejemom teh splošnih pogojev oziroma z uporabo produktov ali storitev ne nastane nobeno pogodbeno razmerje med ponudnikom in uporabnikom, vendar pa je tak uporabnik kljub temu zavezan spoštovati določila teh splošnih pogojev. V primeru neskladja med določbami teh splošnih pogojev in pogodbe med tretjo osebo in uporabnikom se uporabljajo določila teh splošnih pogojev.
- 3) Uporabnik je seznanjen in sprejema dejstvo, da ga pri določenih produktih in storitvah poleg teh splošnih pogojev zavezujejo tudi splošni pogoji ali pogodbeno določila tretjih oseb. Z uporabo produktov in storitev uporabnik potrjuje, da v celoti sprejema določbe splošnih pogojev ali pogodbenih določil tretjih oseb. O uporabi splošnih pogojev ali pogodbenih določil tretjih oseb bo uporabnik seznanjen pred začetkom uporabe produkta ali storitve. V navedenih primerih ponudnik v nobenem primeru ne odgovarja za ravnanja tretjih oseb v razmerju do uporabnika.

- 4) Določbe teh splošnih pogojev veljajo za vse uporabnike in obiskovalce ponudnikovih spletnih strani, ne glede na to, ali gre za pravne ali fizične osebe, razen v delih, ko je v teh splošnih pogojih ali posebnih pogojih določeno drugače.
- 5) Določbe teh in posebnih pogojev so sestavni del pogodbenega razmerja glede uporabe produktov in storitev med uporabnikom in ponudnikom ter se uporabljajo neposredno.
- 6) V delih, ki jih ti splošni pogoji ne urejajo, se neposredno uporabljajo vsakokrat veljavni relevantni evropski in nacionalni predpisi. Navedeni evropski in nacionalni predpisi so dostopni na spletni strani [www.pisrs.si](http://www.pisrs.si).
- 7) Uporabnik z obiskom, uporabo spletnih strani, pri registraciji in s prijavo v uporabniški račun potrjuje, da je seznanjen s celotno pravno podlago izvajanja storitev in uporabe produktov ter vsebino splošnih in posebnih pogojev s sestavnimi deli iz petega odstavka tega člena, da so mu določbe teh pogojev in sestavnih delov v celoti znane in razumljive ter da jih v celoti sprejema.

## 2. člen

- 1) Ponudnik storitev je POŠTA SLOVENIJE d.o.o. (v nadaljevanju: ponudnik), z naslednjimi podatki:
  - sedež in poslovni naslov: **Slomškov trg 10, 2000 Maribor, Slovenija,**
  - matična številka: **5881447000,**
  - številka vpisa v sodni register: **10940000,**
  - davčna številka (ID za DDV): **SI25028022.**
- 2) Ponudnikovi kontaktni podatki, ki se uporabljajo za vsakokratno komunikacijo med ponudnikom in uporabnikom, so naslednji:
  - spletni strani: **[www.posita.si](http://www.posita.si) in [www.posta.si](http://www.posta.si),**
  - kontaktna telefonska številka: **080 1446,**
  - številka telefaksa: **02 449 2807,**
  - kontaktni e-poštni naslov: **[posita@posta.si](mailto:posita@posta.si).**
- 3) Uporabnik je vsaka pravna ali fizična oseba, ki uporablja produkte in storitve oziroma obišče ali uporablja katerokoli izmed ponudnikovih spletnih strani, ne glede na to, ali je pri ponudniku naročila ali kupila produkt ali storitev ali ne (v nadaljevanju: uporabnik).
- 4) Sestavni del teh splošnih pogojev so:
  - ceniki ponudnikovih produktov in storitev PoštarCA, PoštAR, Tiskanje iz oblaka in eRačuni, ki so namenjeni tudi potrošnikom, dostopni so na spletnih straneh [www.posta.si](http://www.posta.si) in [www.posita.si](http://www.posita.si) (v nadaljevanju: ceniki), na povezavah:
    - <https://postarca.posta.si/digitalna-potrdila-fizicne-osebe/>,
    - <https://www.postar.eu/si/About/Prices>,
    - <http://www.tiskajizoblaka.si/cenik/>,
    - <https://eracun.posta.si/>.

Uporabnik s sprejemom teh splošnih pogojev potrjuje, da je v celoti seznanjen s ceniki.

## Osnovni pojmi

### 3. člen

- 1) V teh splošnih pogojih uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

**Kvalificirano potrdilo** je potrdilo, ki ga izda ponudnik kvalificiranih storitev zaupanja in ki izpolnjuje zahteve iz Uredbe eIDAS (Uredba (EU) št. 910/2014 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. julija 2014 o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja za elektronske transakcije na notranjem trgu).

**Naročniška pogodba** je pogodba med ponudnikom in uporabnikom kot končnim uporabnikom, s katero se sklene naročniško razmerje za uporabo produktov ali storitev.

**Naročniško razmerje** je pogodbeno razmerje med naročnikom in ponudnikom, s katerim naročnik pridobi pravico do uporabe posameznih produktov ali storitev po pogojih, ki veljajo za posamezno naročniško razmerje. Stranki naročniškega razmerja lahko medsebojne pravice in obveznosti, ki jih urejajo ti splošni pogoji, s pogodbo dogovorita drugače. V primeru sklenitve posebne pogodbe veljajo ti splošni pogoji, če posebna pogodba izrecno ne določa drugače.

**Plačilno sredstvo** je vsako plačilno sredstvo (npr. gotovina, kreditne in debetne kartice), ki ga uporabnik lahko uporabi za plačilo opravljenih storitev ali kupljenih produktov. Plačila so možna v evrih.

**Pogodbeno razmerje** je vsaka oblika pogodbenega razmerja (pogodbeno, naročniško, predplačniško itd.) med uporabnikom in ponudnikom, ne glede na poimenovanje.

**Potrošnik** je fizična oseba, ki uporablja produkte in storitve PoštarCA, PoštAR, Tiskanje iz oblaka ali eRačun oziroma obišče ali uporablja katerikoli izmed ponudnikovih spletnih strani, ne glede na to, ali je pri ponudniku naročila ali kupila produkt ali storitev ali ne.

**Registracija uporabnika** je postopek prve prijave v ponudnikovo storitev, v kateri uporabnik lahko določi svoje uporabniško ime in geslo ali kvalificirano potrdilo, ki ga bo uporabljal za dostop do produkta ali storitve.

**Registriran uporabnik** je vsaka pravna ali fizična oseba, ki se je registrirala in ustvarila aktiven uporabniški račun na katerikoli ponudnikovi spletni strani.

**Spletna stran** je ponudnikova spletna stran, na kateri si uporabnik lahko naroči in kreira produkte in storitve ali registrira uporabniški račun.

**Uporabniški račun** je nabor podatkov, zahtevanih v postopku registracije v ponudnikov sistem, ki ga je mogoče povezati z določenim uporabnikom.

**Vloga za sklenitev pogodbenega razmerja** je v pisni ali elektronski obliki podan dokument (izrecno povpraševanje, vloga, pristopna izjava, predlog itd.), ki izraža namen uporabnika za sklenitev pogodbenega razmerja med ponudnikom in uporabnikom ne glede na poimenovanje takšnega dokumenta.

- 2) Drugi izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo enak pomen kot izrazi, opredeljeni v vsakokrat veljavnih zakonih in drugih predpisih, ki so opredeljeni v šestem odstavku prvega člena teh splošnih pogojev.

## **Sklenitev pogodbenega razmerja**

### **4. člen**

#### **(sklenitev pogodbenega razmerja za uporabnika potrošnika)**

- 1) Uporabnik potrošnik lahko naroči ponudnikove produkte ali storitve:
  - z izpolnitvijo vloge, ki jo pošlje ponudniku,
  - na ponudnikovih spletnih straneh,
  - na brezplačni telefonski številki 080-14-46 in
  - po e-pošti.
- 2) Elektronske in pisne vloge so za potrebe pogodbenega razmerja enakovredne.

- 3) V primeru elektronske vloge se naročilo (npr. za sklenitev razmerja, spremembo obstoječega razmerja, dopolnitev storitve, dodajanje elementov storitve ipd.) šteje za sprejeto pri ponudniku, ko potencialni uporabnik/potrošnik od ponudnika prejme povratno potrdilo o sprejetju vloge.
- 4) Vloga za sklenitev pogodbenega razmerja mora vsebovati:
  - podatke o uporabniku, in sicer: ime in priimek, naslov in kontaktni e-naslov;
  - podatke o naročenem produktu ali storitvi in številu uporabnikov;
  - morebitne druge tehnične podatke, potrebne za priključitev;
  - skrbnika pogodbe (ime in priimek, telefonsko številko, e-pošto).

## **5. člen**

### **(vloga za sklenitev pogodbenega razmerja za uporabnika, ki ni potrošnik)**

- 1) Uporabnik lahko naroči ponudnikove produkte in storitve:
  - z izpolnitvijo vloge, ki jo pošlje ponudniku,
  - na ponudnikovih spletnih straneh,
  - na brezplačni telefonski številki 080-14-46 in
  - po e-pošti.
- 2) Elektronske in pisne vloge so za potrebe pogodbenega razmerja enakovredne.
- 3) V primeru elektronske vloge se naročilo (npr. za sklenitev razmerja, spremembo obstoječega razmerja, dopolnitev storitve, dodajanje elementov storitve ipd.) šteje za sprejeto pri ponudniku, ko potencialni uporabnik, ki ni potrošnik, od ponudnika prejme povratno potrdilo o sprejetju vloge.
- 4) Vloga za sklenitev pogodbenega razmerja mora vsebovati:
  - podatke o uporabniku, in sicer: firmo/podjetja, sedež, e-naslov, matično številko in davčno številko;
  - podatke o naročenem produktu ali storitvi in številu uporabnikov;
  - morebitne druge tehnične podatke, potrebne za priključitev;
  - skrbnika pogodbe (ime in priimek, telefonsko številko, e-pošto).

### **Postopek oddaje naročila prek ponudnikovih spletnih strani**

## **6. člen**

### **(postopek oddaje naročila z registracijo)**

- 1) Uporabnik se mora pred naročilom določenih storitev in produktov registrirati na ponudnikovih spletnih straneh, pri čemer navede:
  - podatke o uporabniku, in sicer: ime in priimek oz. firmo/podjetja, naslov oz. sedež, matično številko, davčno številko in kontaktni e-naslov;
  - podatke o odgovorni in kontaktni osebi uporabnika.
- 2) Po registraciji uporabnik na spletnih straneh izbere prek uporabniškega vmesnika, ki omogoča naročanje novih storitev in produktov oziroma spreminjanje že obstoječih storitev in produktov, storitev ali produkt in potrdi splošne pogoje. Po potrditvi naročila uporabnik prejme obvestilo ponudnika o prejemu in statusu naročila. Po ponudnikovi preveritvi naročila in uporabnika uporabnik prejme ponudnikovo obvestilo o potrditvi naročila. S prejemom tega obvestila se pogodbeno razmerje za nakup ali spremembo

obstoječega produkta ali storitve med ponudnikom in uporabnikom šteje za sklenjeno. Vsa obvestila se pošiljajo po elektronski pošti.

- 3) S sklenitvijo pogodbenega razmerja in plačilom obveznosti pridobi uporabnik pravico uporabljati izbrano storitev ali produkt zase in za tiste osebe, za katere je tako določil ob registraciji ali je tako določeno v ceniku (število uporabnikov ali število licenc ali podobna opredelitev).

## **7. člen**

### **(postopek oddaje naročila brez registracije)**

- 1) Pred oddajo naročila za določene storitve in produkte registracija na ponudnikovih spletnih straneh ni potrebna.
- 2) Uporabnik na spletnih straneh izbere prek uporabniškega vmesnika, ki omogoča naročanje novih storitev in produktov oziroma spreminjanje že obstoječih storitev in produktov, storitev ali produkt in potrdi splošne pogoje. Po potrditvi naročila uporabnik prejme obvestilo ponudnika o prejemu in statusu naročila. Po ponudnikovi preveritvi naročila in uporabnika uporabnik prejme ponudnikovo obvestilo o potrditvi naročila. S prejemom tega obvestila se pogodbeno razmerje za nakup ali spremembo obstoječega produkta ali storitve med ponudnikom in uporabnikom šteje za sklenjeno. Vsa obvestila se pošiljajo po elektronski pošti.
- 3) S sklenitvijo pogodbenega razmerja in plačilom obveznosti pridobi uporabnik pravico uporabljati izbrano storitev ali produkt zase in za tiste osebe, za katere je tako določil ob registraciji ali je tako določeno v ceniku (število uporabnikov ali število licenc ali podobna opredelitev).

## **8. člen**

### **(naročniška pogodba)**

- 1) Ponudnik sklene naročniško pogodbo z uporabnikom na podlagi prejete vloge za sklenitev naročniškega razmerja. Ponudnik pripravi naročniško pogodbo, jo podpiše in v fizični obliki posreduje v podpis uporabniku, ki en podpisan izvod najkasneje v osmih (8) dneh vrne na ponudnikov naslov.
- 2) Naročniško razmerje je veljavno, ko je sklenjena naročniška pogodba.
- 3) Naročniška pogodba se lahko sklene za določen ali nedoločen čas.

## **9. člen**

### **(sklenitev naročniškega razmerja)**

- 1) Naročniško razmerje se smatra kot pravno veljavno, če je sklenjeno z naročniško pogodbo, ki jo podpišejo zakoniti zastopniki uporabnika in ponudnika oziroma od zakonitih zastopnikov pooblaščenih oseb.
- 2) Uporabnik mora za sklenitev naročniškega razmerja izpolnjevati naslednje pogoje:
  - da je registriran in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju Republike Slovenije;
  - da ponudniku posreduje vse zahtevane podatke, ki morajo biti resnični in popolni in so potrebni za sklenitev pogodbe, ter predloži listine, iz katerih je razvidno, da je ustrezno registriran, in listine, ki dokazujejo njegovo plačilno sposobnost (listine ne smejo biti starejše od treh mesecev);

- da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do ponudnika iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij ali iz drugih naslovov oz. da ponudnik poplačila zapadlih obveznosti od uporabnika ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti.
- 3) Naročniška pogodba, ki sta jo podpisali obe pogodbeni stranki, začne učinkovati takoj, ko ponudnik omogoči uporabniku uporabo produktov ali storitev.

## **10. člen**

### **(vzpostavitev storitve in dobava produktov)**

- 1) Ponudnik je dolžan vzpostaviti storitev, dobaviti naročene produkte in uporabniku posredovati uporabniško ime in geslo ter ostale podatke, potrebne za aktiviranje produktov in storitev, najkasneje v tridesetih (30) delovnih dneh po tem, ko prejme od uporabnika podpisano naročniško pogodbo ali vlogo za spremembo obstoječega naročniškega razmerja, dopolnitev storitve, dodajanje elementov storitve in ko so za vzpostavitev storitev izpolnjeni vsi tehnični pogoji. V primeru tehničnih ovir, ki onemogočajo vzpostavitev storitev ali dobavo produktov, je ponudnik dolžan v roku osmih (8) delovnih dni po prejemu podpisane naročniške pogodbe oz. v roku treh (3) dni po tem, ko mu je tehnična ovira postala znana, o tem uporabnika pisno obvestiti na e-naslov.
- 2) Uporabnik soglaša, da mu ponudnik podatke, ki so potrebni za aktiviranje in uporabo storitve ali produkta (geslo, uporabniško ime idr.), posreduje na e-naslov ali mobilno telefonsko številko.
- 3) V primeru pošiljanja strojne opreme na naslov uporabnika bo oprema dobavljena po pošti.
- 4) Pri elektronskem posredovanju podatkov bosta obe strani poskrbeli za primerno stopnjo kriptiranja, in sicer:
  - v vsakem primeru, če posredovani podatki sodijo v kategorijo poslovne skrivnosti;
  - če tako določa zakon ali ju k temu zavezuje pogodba;
  - če se podatki posredujejo prek javnega omrežja in vsebujejo osebne podatke;
  - če se podatki, ki so zaupne narave (niso dostopni javnosti), posredujejo prek javnih omrežij.

## **11. člen**

### **(uporaba storitev)**

- 1) Uporabnik lahko uporablja produkte in storitve izključno za lastne potrebe ter za potrebe sedanjih ali prihodnjih odvisnih družb izključno v skladu s številom licenc, določenih v pogodbi, in se zaveže, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen če ni s pogodbo določeno drugače.
- 2) Uporabnik je za uporabo produktov in storitev dolžan:
  - uporabljati vso opremo v skladu z navodili, predpisi in dovoljenji proizvajalcev oz. ponudnika;
  - uporabljati vso opremo na način, da ne povzroča motenj, ne ogroža delovanja ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi ali premoženje;
  - z najeto opremo, ki je last ponudnika, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na najeti opremi zaradi nepravilnega ravnanja uporabnikov (primeri takšnega ravnanja so lahko vdori v računalniške sisteme uporabnikov, namerno ali nenamerno posredovanje uporabniškega imena in gesla

nepooblaščenim osebam, namerno ali nenamerno omogočanje dostopa do aplikacije nepooblaščenim osebam itd.), poškodovanja, uničenja ali odsvojitve, ki je nastala po njegovi krivdi.

- 3) Uporabnik v primeru ugotovljenih kršitev določil iz tega člena ponudniku odgovarja za nastalo škodo.

## **12. člen**

### **(onemogočanje dostopa do produkta ali storitve)**

- 1) Ponudnik bo uporabniku trajno ali začasno onemogočil uporabo produkta ali storitve, če bo ugotovil, da uporabnik ravna v nasprotju z določili teh splošnih pogojev ali veljavnimi predpisi.
- 2) Ponudnik bo uporabniku trajno onemogočil uporabo produkta ali storitve v naslednjih situacijah:
  - če bo ugotovil, da je uporabnik pri sklepanju pogodbenega razmerja namerno predložil nepravilne podatke;
  - če bo obstajal dvom o verodostojnosti identitete uporabnika oz. njegove poslovne sposobnosti ali o njegovi plačilni sposobnosti;
  - če bo posumil, da uporabnik zlorablja ali ima namen zlorabiti storitev ali produkt ali prikriva zlorabo teh produktov ali storitev s strani tretje osebe.
- 3) Ponudnik bo uporabniku začasno onemogočil uporabo produkta ali storitve v naslednjih situacijah:
  - če uporabnik ne bo plačal računa za uporabo produkta ali storitve v predvidenem roku. Ponudnik bo ponovno omogočil uporabo produkta ali storitve, ko bo uporabnik poravnal vse obveznosti za uporabo produkta ali storitve;
  - če bo uporabnik kršil določila teh splošnih pogojev in jih kljub opozorilu ponudnika ne bo prenehal kršiti v roku, ki ga bo v opozorilu navedel ponudnik. Ponudnik bo ponovno omogočil uporabo produkta ali storitve, ko bo uporabnik odpravil vse kršitve teh splošnih pogojev.

## **Cene produktov in storitev ter plačilni pogoji**

### **13. člen**

- 1) S ceno osnovnih storitev in produktov je uporabnik seznanjen pred sklenitvijo pogodbe ali nakupom produkta. Vse cene so izražene v evrih (EUR), z davkom na dodano vrednost (DDV), če ni pri posamezni ceni, produktu ali storitvi posebej določeno drugače.
- 2) Uporabnik je dolžan vse produkte in storitve plačati v skladu s cenikom ponudnika, veljavnim v času opravljanja storitev ali opravljenega nakupa, če se stranki s posebno pogodbo nista dogovorili drugače.
- 3) Uporabnik plača produkt ali storitev z zakonitimi plačilnimi sredstvi, ki so omogočena na dan opravljene storitve ali nakupa.
- 4) Uporabnik soglaša, da mu ponudnik izda račun samo v elektronski obliki in mu ga pošlje po e-pošti oziroma s sredstvi elektronske komunikacije, razen ko se stranki izrecno dogovorita drugače.
- 5) Uporabniku se lahko zaračunajo tudi potrebne dodatne storitve, ki jih ponudnik določi in navede na računu. Ceno plačljive dodatne storitve določi v vsakokrat veljavnem ceniku.

## **14. člen**

### **(cene v naročniškem razmerju)**

- 1) Uporabnik plačuje ponudnikove storitve in produkte na podlagi in v skladu z vsebino naročniške pogodbe, ki jo je sklenil s ponudnikom. Ponudnik in uporabnik lahko opredelita višino in vrsto cene ponudnikovih produktov in storitev v pogodbi. Če ponudnik in uporabnik višine in vrste cen ponudnikovih produktov in storitev ne opredelita v pogodbi, se pri zaračunavanju uporabljajo cene, določene v ponudnikovih cenikih.
- 2) Ponudnik začne zaračunavati produkte ali storitve z dnem, ko je uporabniku omogočil uporabo storitve ali produkta.
- 3) Storitve se obračunavajo mesečno. Podatki za obračun se zberejo vsak zadnji dan v mesecu za tekoči mesec.
- 4) Ponudnik bo uporabniku izdal račun za produkte in storitve, ki jih je zanj opravil v preteklem mesecu. Ponudnik bo uporabniku zagotovil vse informacije o produktih in opravljenih storitvah.
- 5) V primeru, da bo uporabnik spreminjal (dodajal ali odzema) naročene konfiguracije in storitve, bo ponudnik uporabniku te dodatno zaračunal na osnovi mesečnega pregleda izvedenih in opravljenih storitev za pretekli mesec.

## **15. člen**

### **(plačilni pogoji)**

- 1) Uporabnik je dolžan ponudnikov račun poravnati v roku tridesetih (30) dni po prejemu računa. Uporabnik je dolžan račun v predvidenem roku v celoti poravnati na transakcijski račun ponudnika, ki je naveden na računu.
- 2) V primeru zamude s plačilom uporabnik plača zakonite zamudne obresti.
- 3) Če je uporabnik v zamudi s plačilom zapadlih obveznosti, mu lahko ponudnik pošlje opomin in postavi dodatni rok za plačilo. Hkrati ga lahko opozori, da bo, če obveznosti v dodatno postavljenem roku ne poravna, z iztekom dodatnega roka pogodbeno razmerje med njima v celoti prenehalo veljati, dostop do produktov in storitev pa bo onemogočen. Če uporabnik ne bo poravnal računa v dodatnem roku, navedenem v pisnem opominu, sme ponudnik do prejema plačila začasno prekiniti dostop do produktov in izvajanje storitev, ki jih po pogodbi izvaja za uporabnika. Neomejeno uporabo produktov in storitev mu bo v tem primeru omogočil najkasneje v roku 48 ur po prejemu obvestila uporabnika, da je račun plačal, in po ugotovitvi, da je dolg poravnan.
- 4) Če uporabnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec) ne prejme računa, je o tem dolžan nemudoma obvestiti ponudnika, sicer se šteje, da je račun prejel 15. dan v mesecu za pretekli mesec.
- 5) Ponudnik ne odgovarja uporabniku za škodo, ki bi jo v primeru prejšnjih dveh odstavkov tega člena utrpel uporabnik.
- 6) Če ima uporabnik odprte zapadle obveznosti do ponudnika in uporabnik naroči ter plača nov produkt ali storitev, si ponudnik pridržuje pravico, da s plačilom novega produkta ali storitve zapre zapadle obveznosti, uporabniku pa ne omogoči uporabe novega produkta ali storitve.



**16. člen**  
**(ugovor zoper račun)**

- 1) Uporabnik sme v primeru, da se ne strinja z izdanim računom ali s količino ali vrsto produktov in storitev, ki so mu zaračunane, poslati ponudniku v roku osmih (8) dni od prejema računa obrazložen pisni ugovor.
- 2) Ponudnik je dolžan ugovor rešiti najkasneje v petnajstih (15) dneh od njegovega prejema ter uporabniku posredovati odgovor.
- 3) Ponudnik bo ugovor proučil in ga rešil na enega od naslednjih načinov:
  - mu ugodil in uporabniku posredoval obrazložen odgovor oziroma nov račun;
  - ga zavrnil kot neutemeljenega in odgovor z razlogi zavrnitve posredoval uporabniku;
  - ga zavrgel kot prepozno vloženega.
- 4) V primeru ugotovljenih nepravilnosti bo ponudnik izdani račun storniral ter uporabniku posredoval nov račun.
- 5) Če ponudnik ugovor zavrne kot neutemeljen, je uporabnik dolžan poravnati račun v roku zapadlosti, kot je naveden na računu, oz. v petih dneh po prejemu odgovora, če je rok za plačilo potekel. Ponudnik v tem primeru nima pravice zaračunati zamudnih obresti.
- 6) Ugovor ne zadrži plačila nespornega dela računa.

**Odgovornost pogodbenih strank**

**17. člen**

**(odškodninska odgovornost ponudnika)**

- 1) Ponudnik uporabniku odškodninsko odgovarja le v primeru utemeljeno očitane in dokazane krivde, ki je posledica naklepnega ravnanja ali hude malomarnosti ponudnika, in sicer le za dejansko škodo, ki je nastala uporabniku. Ponudnik v teh primerih uporabniku krije dejansko škodo v višini največ do pet (5) odstotkov skupne vrednosti naročila.
- 2) Ponudnik pa ni odgovoren za nobeno posredno ali neposredno škodo, ki bi izhajala:
  - iz morebitnih tehničnih težav, neustrezne opreme ali prekinitve delovanja na strani uporabnika ali drugih vpletenih informacijskih sistemov, ki jih ne upravlja ponudnik,
  - iz človeške ali tehnične napake na strani uporabnika,
  - iz neustrezne uporabe ali ravnanja uporabnika.
- 3) Ponudnik tako v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljen dobiček.

**18. člen**

**(omejitev odgovornosti ponudnika)**

- 1) Ponudnik ni odgovoren za škodo, ki bi pri uporabi njegovih produktov in storitev ali v zvezi z njimi nastala uporabniku, če je škoda neposredno ali posredno posledica:
  - dejstva, da uporabnik nima urejenega elektronskega naslova;
  - nepravilnega delovanja programske rešitve oziroma opreme, ki jo uporabnik uporablja;

- okužbe z virusi ali drugo zlonamerno kodo ali vdora v računalniški oziroma informacijski sistem;
  - višje sile; za višjo silo se štejejo dogodki, ki jih ponudnik ob sklenitvi naročniškega razmerja ni mogel predvideti in se jim oziroma njihovim posledicam ob nastanku tudi ne izogniti. Primeroma, toda ne izključno, se kot višja sila štejejo poplave, vojne, izredna stanja, demonstracije, primeri državljanske nepokorščine, ukrepi državnih ali lokalnih oblasti, požar, potres, stavke, motnje v proizvodnji, prometni zastoji in drugi primeri, ki jih priznava sodna praksa v Republiki Sloveniji. Uporabnik izrecno soglaša, da se kot višja sila šteje tudi daljša prekinitev dobave ali motnja v dobavi električne energije, nepredvidena napaka na strojni ali programski opremi, izpad telekomunikacijskega omrežja ali motnje v dostopu do njega, tehnične težave dobaviteljev produktov in storitev, ki jih potrebuje ali uporablja ponudnik. Navedeni dogodki se štejejo za višjo silo tudi, če izvirajo iz sfere ponudnika.
- 2) Uporabnik je seznanjen in sprejema dejstvo, da je delovanje ponudnikovih produktov in storitev v veliki meri odvisno od splošnega stanja in delovanja telekomunikacijskih omrežij, od možnosti uporabnika za dostop do teh omrežij in od pogojev dostopa do teh omrežij ter splošnega stanja in delovanja uporabnikovega elektronskega poštnega predala. Ponudnik si bo s skrbnostjo dobrega strokovnjaka prizadeval za neprekinjeno in nemoteno delovanje storitev, vendar v zvezi s tem ne prevzema nobenih jamstev ali garancij.

## **19. člen**

### **(odškodninska odgovornost uporabnika)**

Uporabnik je odgovoren in odškodninsko odgovarja za vse posledice, ki bi nastale zaradi zlorabe uporabe produktov in storitev in v primeru nepooblaščne uporabe storitve s strani tretjih oseb, kakršnekoli nepravilnosti ali nezakonitosti, ki bi nastale zaradi uporabe produktov in storitev ali ravnanja uporabnika, ki so v nasprotju z določili predpisov s tega področja ter teh splošnih pogojev.

## **20. člen**

### **(višja sila)**

- 1) Uporabnik in ponudnik nista odgovorna za nobeno kršitev teh splošnih pogojev ali medsebojne pogodbe, če je nezmožnost izpolnjevanja posledica nepredvidenih ali nepričakovanih dogodkov, ki so splošno znani kot višja sila (natančneje opredeljeni v prvem odstavku 18. člena teh splošnih pogojev) in niso odvisni od njune volje ter jih nista mogla pričakovati, preprečiti ali odvrniti.
- 2) Uporabnik in ponudnik sta dolžna o nastopu takega dogodka nemudoma obvestiti drug drugega.

## **Pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika**

### **21. člen**

#### **(obveznosti uporabnika)**

- 1) Uporabnik se obvezuje, da bo pri uporabi ponudnikovih produktov in storitev:
  - storitev ali produkt uporabljal v skladu z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji in zakonskimi določili z relevantnega področja;
  - upošteval vsakokrat veljavna navodila o uporabi storitve ali produkta ponudnika;
  - v roku poravnal finančne obveznosti, ki nastajajo z uporabo storitve ali produkta;
  - v primeru izdaje novih splošnih pogojev za uporabo storitve ali produkta ob prvem vstopu v uporabniški predal potrdil in sprejel splošne pogoje. V primeru, da se ne strinja z novimi splošnimi pogoji, se šteje, da odstopa od naročniškega razmerja pod pogoji iz teh splošnih pogojev;
  - uporabljal licence v skladu z licenčnimi pogoji proizvajalca oziroma lastnika programske opreme;
  - nemudoma posredoval spremembe svojih podatkov in podatkov kontaktnih oseb, če so se ti spremenili.
- 2) Uporabnik se obvezuje, da produktov in storitev ne bo uporabljal:
  - za pridobivanje ali zbiranje informacij ali podatkov v zvezi z drugimi uporabniki, vključno z naslovi njihove elektronske pošte, brez njihovega soglasja;
  - za posredovanje ali pošiljanje kakršnegakoli materiala in informacij, ki so protipravni, vznemirjajoči, žaljivi, kaznivi, škodljivi, ki vsebujejo grožnje, posegajo v zasebnost ali so kako drugače sporni;
  - za posredovanje kakršnegakoli materiala, ki bi lahko posegal v pravice tretjih, vključno s pravicami do varstva osebnih podatkov, avtorskih pravic, patentov, blagovnih znamk in drugih pravic intelektualne lastnine, poslovne skrivnosti ali pravice do obveščanja javnosti;
  - za posredovanje kakršnegakoli materiala, ki vsebuje virusno programsko opremo ali druge škodljive ali kvarne računalniške kode, datoteke in programe, kot so trojanski konji, črvi ipd.;
  - za motnje strežnikov ali omrežij ali za poseganje vanje ter kršenje predpisov, politik in postopkov takih omrežij.
- 3) Uporabnik je v primeru očitnega namernega ali ponavljajočega se (več kot dvakratnega) nenamernega kršenja zavez iz prejšnjega odstavka do ponudnika ali tretjih oseb odškodninsko odgovoren. Ponudnik storitve lahko po lastni presoji o takšnih kršitvah obvesti tudi ustrezne organe pregona in jim preda vse podatke, ki so potrebni za obravnavo kršitev.
- 4) Uporabnik odgovarja za tajnost, zaščito in uporabo dostopnih gesel, uporabniških imen in drugih podatkov za dostop do storitev za sebe in za pooblaščen uporabnike.
- 5) Če se spremenijo podatki, ki jih je navedel ob registraciji ali ob naročilu produktov ali storitev, je uporabnik dolžan o tem najkasneje v roku osmih (8) dni po spremembi pisno obvestiti ponudnika na kontaktni naslov, določen v teh splošnih pogojih. Posledice opustitve obvestila o spremembi podatkov, tudi v primeru, da rok iz prejšnjega stavka še ni potekel, trpi uporabnik.
- 6) Uporabnik odgovarja za ravnanja pooblaščenih uporabnikov kot za svoja lastna.

**22. člen**  
**(obveznosti ponudnika)**

- 1) Ponudnik se obvezuje, da bo:
  - na svojih spletnih straneh objavil vse informacije o delovanju produkta in storitve, spremembah splošnih pogojev, navodilih za uporabo, tehnični dokumentaciji in novih funkcionalnostih produkta in storitve in ostalih spremembah, ki vplivajo na delovanje in uporabo produktov in storitev;
  - po izdaji novih splošnih pogojev v zvezi z uporabo produkta in storitve uporabnika obvestil o spremembi splošnih pogojev;
  - obdeloval in varoval osebne podatke uporabnikov skladno z veljavno zakonodajo in drugimi predpisi s tega področja;
  - izvajal storitve skrbno, kot ga k temu zavezujejo področni predpisi.

## **Pritožbeni postopek in postopek uveljavljanja napak**

### **23. člen**

#### **(pravica uporabnika do pritožbe)**

- 1) Uporabnik sme v zvezi z odločitvijo ali ravnanjem ponudnika ali z izvajanjem storitev na ponudnika nasloviti pritožbo v tridesetih (30) dneh od dne, ko je izvedel za izpodbijano odločitev, ravnanje ponudnika ali težave v zvezi z izvajanjem storitev. Pritožbo mora uporabnik posredovati pisno, poslano z navadno pošto, po faksu ali na elektronski naslov, in ustno po telefonu.
- 2) Vsako pritožbo bo ponudnik obravnaval in nanjo odgovoril najkasneje v petnajstih (15) dneh po prejemu pritožbe. Če je uporabnik storitev potrošnik, lahko vloži predlog za rešitev spora tudi pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov.
- 3) Uporabnik, ki je hkrati potrošnik, lahko v roku enega (1) leta od vložitve prve pritožbe (podaje reklamacije) pri ponudniku, vezane na reklamacijo, vloži pobudo za rešitev spora pred izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.
- 4) Ponudnik priznava kot pristojnega izvajalca za reševanje izvensodnega potrošniškega spora Evropski center za reševanje sporov, elektronski naslov: info@ecdr.si, telefonska številka: 08 205 65 90, ki postopek zaključi z izdajo sporazuma, če stranke izberejo postopek mediacije, ali z izdajo zavezujoče oziroma nezavezujoče odločbe, če stranke izberejo postopek pogojno zavezujoče pospešene arbitraže.

### **24. člen**

#### **(ponudnikova odgovornost za stvarne napake in nepravilnost storitve)**

- 1) Ponudnik odgovarja za stvarne napake na prodanih produktih. Uporabnik mora o odkriti stvarni napaki obvestiti ponudnika v roku dveh (2) koledarskih tednov od dneva, ko je bila napaka odkrita, pisno, po pošti, po faksu ali na elektronski naslov, in ustno po telefonu. V obvestilu o napaki mora natančneje opisati napako in ponudniku omogočiti, da produkt pregleda.
- 2) Ponudnik ne odgovarja za stvarne napake na produktu, ki se pokažejo po tem, ko mineta dve leti, odkar je bil produkt izročen uporabniku.

- 3) Uporabnik, ki je pravilno obvestil ponudnika o stvarni napaki, ima pravico od ponudnika zahtevati, da odpravi stvarno napako, ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako, ali produkt z napako zamenja z novim brezhibnim produktom, ali vrne plačani znesek.
- 4) Če je bila storitev opravljena nepravilno, ima uporabnik pravico od ponudnika zahtevati, da odpravi pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi, ali vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi, ali ponovno opravi storitev, ali vrne plačani znesek.
- 5) Če obstoj stvarne napake oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi ni sporna, bo ponudnik najpozneje v roku osmih (8) dni ugodil uporabnikovi zahtevi in v najkrajšem možnem času odpravil težave glede delovanja in uporabe storitev. Ponudnik bo uporabnika obvestil o odpravi težav. Ponudnik bo pisno odgovoril uporabniku na zahtevo najpozneje v osmih (8) dneh po njenem prejemu, če je obstoj napake na produktu oziroma nepravilnost pri opravljeni storitvi sporen/a.
- 6) Če težave zaradi systemske zahtevnosti ne bodo takoj rešljive, bo ponudnik o vseh aktivnostih glede odprave težav uporabnika sproti obveščal.
- 7) Ponudnik vodi evidenco prijavljenih stvarnih napak oziroma nepravilnosti pri opravljeni storitvi.

### **Prenehanje pogodbenega razmerja**

#### **25. člen**

- 1) Pogodbeno razmerje za uporabo storitev ali produkta lahko preneha po poteku pogodbe za določen čas ali z odpovedjo pogodbenega razmerja.
- 2) Pogodbeni stranki lahko en (1) mesec pred iztekom trajanja pogodbenega razmerja pristopita k pogajanju za sklenitev nove pogodbe ali za podaljšanje obstoječe pogodbe. V primeru, da nobena od pogodbenih strank ne izkoristi možnosti sklenitve nove pogodbe ali ne odstopi od pogodbe, se obstoječa pogodba avtomatsko podaljša za eno leto.
- 3) Uporabnik lahko iz kateregakoli razloga odpove pogodbo z enomesečnim (1) odpovednim rokom, ne da bi bil zato kakorkoli odškodninsko odgovoren ponudniku.
- 4) Odpovedni rok začne teči s prvim dnem naslednjega meseca od prejema pisne odpovedi oziroma od datuma posredovanja pisne odpovedi, če nasprotna stranka ne prevzame priporočeno poslane odpovedi. Odpovedni rok se lahko sporazumno skrajša, če se ponudnik in uporabnik tako dogovorita.
- 5) Če katera od pogodbenih strank ugotovi, da nasprotna stranka krši obveznosti, ki so opredeljene v teh splošnih pogojih in v pogodbi, jo mora na kršitev pisno opozoriti in ji postaviti rok za odpravo, ki ne sme biti krajši od 15 dni.
- 6) Če stranka, ki krši te splošne pogoje ali pogodbo, kršitve kljub opozorilu ne odpravi v roku ali ji opozorila ni mogoče vročiti, lahko nasprotna pogodbeni stranka brez odpovednega roka prekine pogodbo takoj po poteku roka iz predhodnega odstavka. Stranka kršiteljica v tem primeru ni upravičena do nobene odškodnine.
- 7) Pogodba je nična, če kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke ponudniku, njegovemu predstavniku ali posredniku da, obljubi ali ponudi kakšne nedovoljene koristi za pridobitev posla, za sklenitev posla pod ugodnejšimi pogoji, za opustitev dolžnega

nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali za druga ravnanja in opustitve, s katerimi je ponudniku povzročena škoda oziroma katerikoli stranki pogodbe omogočena pridobitev nedovoljene koristi.

- 8) Če katerikoli od pogodbenih določb je ali postane neveljavna, to ne vpliva na ostale pogodbene določbe. Neveljavna določba se nadomesti z veljavno, ki mora čim bolj ustrezati namenu, ki ga je želela doseči neveljavna določba.

## **26. člen**

### **(odstop ponudnika od pogodbenega razmerja)**

- 1) Ponudnik si pridržuje pravico odstopiti od pogodbenega razmerja ali zavriniti vlogo za sklenitev pogodbenega razmerja, če ugotovi, da je uporabnik ravnal v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, če je kršil pogodbo ali veljavne predpise, zlasti pa v naslednjih primerih:
- če naročnik v roku 3 dni od dne, ko ga je ponudnik obvestil o nameravani spremembi glede podpogodbenih obdelovalcev (bodisi, da bo šlo za angažiranje dodatnih podpogodbenih obdelovalcev bodisi za zamenjavo obstoječih) na prejeto obvestilo odgovori, da nasprotuje nameravanim spremembam glede podpogodbene obdelave;
  - če uporabnik uporablja storitev v nasprotju s temi splošnimi pogoji ter navodili za uporabo ali v nasprotju z zakonskimi predpisi, po katerih se ravnanja uporabnika štejejo za kazniva;
  - če uporabnik posreduje nepopolne podatke, ki jih ponudnik zahteva ob sklenitvi pogodbenega razmerja;
  - če uporabnik ne poseduje pravih podatkov za identifikacijo;
  - če je ponudnik zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani uporabnika že kdaj z njim prekinil pogodbeno razmerje;
  - če obstaja dvom o verodostojnosti identitete uporabnika oz. o njegovi opravljeni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti ali pooblastilu ali o njegovi plačilni sposobnosti;
  - če je zoper uporabnika začel ali končan postopek prisilne poravnave, iz katerega izhaja, da ima uporabnik težave v smislu poslovanja in izpolnjevanja pogodbenih obveznosti;
  - če se ugotovi, da uporabnik zlorablja, ali ima namen zlorabiti katero od storitev ponudnika, ali prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;
  - če se ugotovi, da bo storitve ponudnika dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi za zavrnitev zahteve za sklenitev pogodbenega razmerja;
  - če v predpisanem roku ne poravnata finančnih obveznosti, ki nastajajo z uporabo produkta ali storitve. Po prekinitvi pogodbenega razmerja se ob zaključku obračunskega obdobja uporabniku izda račun. Na računu so obračunane vse opravljene storitve do konca meseca, v katerem je prenehalo pogodbeno razmerje;
    - če uporabnik v pogodbenem razmerju ne bo poravnal računa za uporabo produkta ali storitve v predvidenem roku in kljub poslanemu opominu še vedno ne bo poravnal svojih plačilnih obveznosti v dodatnem roku;

- če je zoper uporabnika v pogodbenem razmerju začel ali končan katerikoli postopek, iz katerega izhaja, da ima uporabnik težave v smislu poslovanja in izpolnjevanja obveznosti pogodbenega razmerja;
  - ob izgubi poslovne sposobnosti uporabnika v pogodbenem razmerju;
  - v primeru, da ponudnik preneha z opravljanjem storitev.
- 2) O odstopu od pogodbenega razmerja bo ponudnik uporabnika obvestil pisno po pošti ali na elektronski naslov.
  - 3) Odpovedni rok za odstop ponudnika od pogodbenega razmerja je en (1) mesec, razen v primerih, ko je v teh splošnih pogojih ali posebni pogodbi določeno drugače.
  - 4) Ponudnik bo po preteku odpovednega roka uporabniku onemogočil uporabo produkta ali storitve in ga izbrisal iz seznama naročnikov.

## **27. člen**

### **(odstop uporabnika – potrošnika od pogodbenega razmerja)**

- 1) Uporabnik potrošnik<sup>1</sup> ima pravico, da odstopi od pogodbe v 14 dneh, ne da bi moral navesti razlog za svojo odločitev. Odstopni rok začne teči pri prodajni pogodbi (to je pri pogodbi o dobavi produktov ali enkratni opravi storitve) z dnem prejema produktov ali dnem opravljene storitve (to je od pridobitve dejanske posesti nad produkti), pri pogodbi, sklenjeni za uporabo ponudnikovih produktov ali storitev za določen ali nedoločen čas, pa z dnem sklenitve pogodbe. Sporočilo o odstopu mora biti pisno (izpolnjen obrazec ali nedvoumna izjava, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe), poslano v odstopnem roku z navadno pošto, po faksu ali na elektronski naslov. Za sporočilo o odstopu se šteje tudi vrnitev prejetega produkta ponudniku v roku za odstop od pogodbe.
- 2) Produkt mora biti vrnjen ponudniku nepoškodovan in v nespremenjeni količini nemudoma oziroma najpozneje v štirinajstih (14) dneh od sporočila o odstopu od pogodbe, razen če je bil produkt uničen, poškodovan, izgubljen, ali pa je bila količina zmanjšana, ne da bi za to odgovarjal uporabnik. Potrošnik med drugim odgovarja za zmanjšanje vrednosti produkta, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja produkta.
- 3) Stroške vračila produkta nosi ponudnik, razen če se je uporabnik ob vračilu produkta izrecno odločil za drugo vrsto pošiljke, kakor je cenovno najugodnejša standardna pošiljka, ki jo ponuja ponudnik. V primerih, ko produkta zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po navadni pošti, je produkt treba vrniti osebno. Stroške takšne vrnitve produkta nosi ponudnik.
- 4) Ponudnik je dolžan uporabniku, ki je odstopil od pogodbe, vrniti kupnino v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v štirinajstih (14) dneh po prejemu sporočila o odstopu od pogodbe. Pri prodajnih pogodbah (to je pogodbah o dobavi produktov) lahko ponudnik zadrži vračilo prejete kupnine do prevzema vrnjenega produkta ali dokler uporabnik ne predloži dokazila, da je produkt poslal nazaj.
- 5) Uporabnik nima pravice do odstopa od pogodbe v naslednjih primerih:

---

<sup>1</sup> Pravico do odstopa od pogodbe v skladu s tem oddelkom ima zgolj uporabnik, ki je potrošnik. Potrošnik je v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot) fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

- če so produkti ali storitve izdelani po natančnih navodilih uporabnika in prilagojeni njegovim osebnim potrebam;
- če gre za opravljanje storitev in ponudnik pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi uporabnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo ponudnik v celoti izpolni.

## OBRAZEC

### Potrošnikov<sup>2</sup> odstop od pogodbe

(Izpolnite ta obrazec in ga pošljite nazaj le, če kot potrošnik želite odstop od pogodbe)

Naslovnik:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Obveščam vas, da odstopam od pogodbe za naslednje produkte/storitve:

- \_\_\_\_\_, prejeto/naročeno dne \_\_. \_\_. \_\_.
- \_\_\_\_\_, prejeto/naročeno dne \_\_. \_\_. \_\_.
- \_\_\_\_\_, prejeto/naročeno dne \_\_. \_\_. \_\_.
- \_\_\_\_\_, prejeto/naročeno dne \_\_. \_\_. \_\_.
- \_\_\_\_\_, prejeto/naročeno dne \_\_. \_\_. \_\_.
- \_\_\_\_\_, prejeto/naročeno dne \_\_. \_\_. \_\_.
- \_\_\_\_\_, prejeto/naročeno dne \_\_. \_\_. \_\_.
- \_\_\_\_\_, prejeto/naročeno dne \_\_. \_\_. \_\_.
- \_\_\_\_\_, prejeto/naročeno dne \_\_. \_\_. \_\_.

Številka naročila: \_\_\_\_\_

Številka računa: \_\_\_\_\_

Ime in priimek potrošnika/-ce: \_\_\_\_\_

Naslov potrošnika/-ce: \_\_\_\_\_

V/na \_\_\_\_\_, dne \_\_. \_\_. \_\_.

Podpis potrošnika/-ce (če pošiljate v papirni obliki): \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> Pravico do odstopa od pogodbe v skladu s tem obrazcem ima zgolj uporabnik, ki je potrošnik. Potrošnik je v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot) fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.



## **28. člen**

### **(odstop uporabnika, ki ni potrošnik, od pogodbenega razmerja)**

- 1) Uporabnik lahko odpove pogodbeno razmerje z vlogo o odpovedi uporabe produkta ali storitve, ki jo mora posredovati ponudniku z elektronskim sporočilom ali poslati priporočeno z redno pošto.
- 2) Vloga o odpovedi uporabe produkta ali storitve mora vsebovati natančno navedbo, od katerega produkta ali storitve uporabnik odstopa, od katerega datuma naprej nastopi odpoved, pri čemer datum ne sme biti naveden za nazaj, ter ime, priimek, funkcijo in podpis zakonitega zastopnika uporabnika.
- 3) Odpovedni rok je en (1) mesec in začne teči, ko ponudnik od uporabnika prejme vlogo o odpovedi uporabe produkta ali storitve, razen v primerih, ko je v teh splošnih pogojih ali posebni pogodbi določeno drugače.
- 4) V primeru, da uporabnik z odpovedjo pogodbenega razmerja ukinja tudi uporabniški račun, se ta ukine po izteku odpovednega roka.

## **29. člen**

### **(prenehanje pogodbenega razmerja)**

- 1) Ob prenehanju pogodbenega razmerja lahko uporabnik :
  - ponudniku vrne najeto opremo v roku petnajstih (15) dni po izteku pogodbenega razmerja, v skladu z določili teh splošnih pogojev;
  - sprejme odločitev, da bo opremo odkupil pod odkupnimi pogoji in po cenah za odkup iz vsakokrat veljavnega cenika ponudnika.
- 2) Če uporabnik v primeru prenehanja pogodbenega razmerja v roku petnajstih (15) dni ne vrne opreme, se šteje, da želi opremo zadržati in kupiti po vsakokrat veljavnem ceniku ponudnika. Ponudnik mu bo izdal dobavnico in račun za omenjeno opremo.
- 3) Če uporabnik po prenehanju pogodbenega razmerja kupi opremo, je dolžan prenehati uporabljati licenčno programsko opremo.
- 4) Podatki so last uporabnika. Uporabnik je sam odgovoren za izvedbo kopiranja podatkov z medijev pred dokončno prekinitvijo pogodbenega razmerja. Ponudnik bo po prenehanju pogodbenega razmerja v roku tridesetih (30) dni vse podatke uporabnika izbrisal.

## **30. člen**

### **(vzroki za vračilo opreme)**

Uporabnik lahko vrne opremo, ki jo je uporabljal na podlagi pogodbenega razmerja, na podlagi naslednjih razlogov:

- prenehanje in prekinitvev pogodbenega razmerja, če opreme ne odkupi, ter
- neustrezno delovanje oz. okvara najete opreme.

## **31. člen**

### **(način vračila opreme)**

- 1) Uporabnik lahko opremo vrne kot paketno pošiljko oz. v primeru reklamacije kot pošiljko Hitre pošte na naslov: Pošta Slovenije d.o.o., Zagrebška 106, 2000 Maribor. V primeru reklamacije pošiljki priloži izpolnjen reklamacijski zahtevek, ki je dostopen na spletnih straneh ponudnika. Pošiljko z opremo lahko uporabnik odda v prenos na vseh poštah v Sloveniji. Uporabnik mora opremo vrniti v originalni embalaži. Če ne razpolaga z originalno embalažo, mora uporabiti ustrezno embalažo, ki bo zagotavljala varnost vsebine pošiljke ter ostalih pošiljk pred morebitnimi poškodbami. Pri opremi pošiljk je treba upoštevati naslednje:
  - Zunanja embalaža (škatla) mora biti izdelana iz trdnega ter odpornega materiala. Priporočena je uporaba embalaže iz valovitega kartona s kakovostnimi zunanjimi podlogami.
  - Pred uporabo embalaže je treba preveriti specifikacije embalaže, uporabljena embalaža naj ne prekorači dovoljene meje. Prav tako se je treba prepričati, da embalaža ni kakorkoli poškodovana.
  - Lomljivi predmeti naj bodo vstavljeni v sredino paketa, tako da se ne dotikajo stranic paketa. Predmet naj bo oblazinjen z vseh strani.
  - Za materiale, ki zahtevajo posebno lego, se uporabi oznaka »navzgor usmerjene puščice«.
  - Za zapiranje paketa se uporabi močan lepilni trak.

### **Informacije in tehnična podpora**

#### **32. člen**

- 1) Ponudnik zagotavlja uporabnikom informacije o svojih produktih in storitvah.
- 2) Splošne informacije glede uporabe produktov in storitev, vzpostavitve pogodbenega razmerja za uporabo produktov in storitev ter tehnična pomoč so uporabnikom na voljo po telefonu 080-1416 in e-pošti [info@posita.si](mailto:info@posita.si) v delovnem času ponudnika.
- 3) V določenih primerih, na katere mora biti uporabnik predhodno izrecno opozorjen, je nudenje podpore lahko plačljivo, skladno s takrat veljavnim cenikom ponudnika.
- 4) Informacije za uporabnike o morebitnih prekinitvah storitev, vzdrževalnih delih itd. zaradi tehničnih težav ponudnik objavlja na svojih spletnih straneh.

#### **33. člen**

##### **(medsebojna komunikacija)**

- 1) Vse oblike medsebojne komunikacije med uporabnikom in ponudnikom se bodo štete za pravno zavezujoče, če bodo v pisni obliki.
- 2) Kot pisna oblika velja elektronska oblika dokumenta, ki je poslana po elektronski poti ter podpisana z veljavnim kvalificiranim digitalnim potrdilom, če je to posebej zahtevano, ali papirnata oblika dokumenta, ki je poslana s priporočeno pošto.
- 3) Pri tem se bo štelo, da sporočilo učinkuje zoper drugo stranko na dan, ko je bilo tej stranki dostavljeno in ga je prejela ali ko je bilo prvič sprejeto po elektronski poti.

- 4) Ponudnik in uporabnik se dogovorita, da bosta pri posredovanju podatkov poskrbela za primerno stopnjo kriptiranja, in sicer:
- v vsakem primeru, če posredovani podatki sodijo v kategorijo poslovne skrivnosti,
  - če tako določa zakon ali ju k temu zavezuje pogodba,
  - če se vsebine posreduje prek javnega omrežja in vsebujejo osebne podatke,
  - če se podatki, ki so zaupne narave (niso dostopni javnosti), posredujejo prek javnih omrežij.

### **Zasebnost in varstvo osebnih podatkov**

#### **34. člen**

- 1) Ponudnik in uporabnik se obvezujeta kot poslovno tajnost varovati vse podatke o drugi stranki, do katerih bosta prišla pri ali v zvezi z medsebojnim sodelovanjem, in sicer ves čas sodelovanja ter vsaj še tri (3) leta po prenehanju pogodbenega razmerja.
- 2) Ne glede na določbo prvega odstavka tega člena sme ponudnik med svojimi referencami javno objaviti in navajati dejstvo sodelovanja z uporabnikom in predmet sodelovanja, vendar pri tem ne sme razkriti nobenih drugih podrobnosti o samem pogodbenem razmerju oziroma o pogodbenih pogojih.
- 3) Informacij, ki se v skladu s prvim odstavkom tega člena štejejo za poslovno skrivnost, stranki ne smeta sami ali skupaj z drugimi uporabljati za namene izven pogodbenega razmerja, prav tako pa jih ne smeta posredovati tretjim osebam ali jim omogočiti seznanitve z njimi. Prepoved posredovanja informacij tretjim osebam ne velja za ponudnika, kadar in kolikor je to nujno potrebno za zagotovitev storitev glede na sklenjeno pogodbeno razmerje.

#### **35. člen**

- 1) Uporabnik se strinja, da ponudnik za namene svojega poslovanja in komuniciranja z uporabniki zbira in drugače obdeluje osebne podatke oseb, ki skladno s temi splošnimi pogoji uporabljajo ponudnikove storitve in produkte ter komunicirajo s ponudnikom glede storitev in produktov.
- 2) Uporabnik se strinja, da je ponudnik v zvezi z osebnimi podatki iz prejšnjega odstavka upravljavec ali pogodbeni obdelovalec osebnih podatkov.
- 3) Ponudnik se zavezuje, da bo osebne podatke varoval skladno z vsakokrat veljavnimi nacionalnimi in vsakokrat neposredno veljavnimi evropskimi predpisi ter da jih bo zavaroval skladno s svojimi notranjimi pravnimi akti.
- 4) Vsakršna obdelava osebnih podatkov bo izvedena v skladu z določbami vsakokrat veljavnega notranjega pravnega akta, ki ureja področje varstva osebnih podatkov:
- 5) S sprejemom teh splošnih pogojev poslovanja se uporabnik strinja, da je s temi določbami seznanjen.
- 6) S sprejemom teh splošnih pogojev poslovanja se uporabnik strinja, da ponudnik ni odgovoren za ravnanje tretjih oseb z osebnimi podatki in informacijami, ki jim jih posreduje.

## **Končne določbe**

### **36. člen**

#### **(spremembe splošnih pogojev)**

- 1) Ponudnik lahko spreminja splošne in posebne pogoje ter cenike. O spremembah splošnih in posebnih pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti uporabnikov, bodo uporabniki obveščeni na ponudnikovih spletnih straneh najmanj trideset (30) dni pred njihovo uveljavitvijo. Uporabnik lahko v tem roku pogodbeno razmerje pisno odpove brez odpovednega roka in brez sankcij pod pogoji, določenimi v pogodbi in teh splošnih pogojih, če sprememba pogojev bistveno posega v pravice in obveznosti iz pogodbenega razmerja.
- 2) Če uporabnik ne zahteva prekinitve pogodbenega razmerja tudi petnajst (15) dni po tem, ko je bil obveščen o spremembah splošnih ali posebnih pogojev, se šteje, da s spremenjenimi splošnimi ali posebnimi pogoji soglaša.

### **37. člen**

#### **(pristojnost reševanja sporov)**

- 1) Morebitne spore bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno, v nasprotnem je zanje pristojno sodišče v Mariboru.
- 2) Uporablja se pravo Republike Slovenije.

### **38. člen**

#### **(uveljavitev splošnih pogojev)**

- 1) Splošni pogoji se objavijo na spletnih straneh ponudnika in pričnejo veljati 25. maja 2018.
- 2) Z dnem veljavnosti teh Splošnih pogojev prenehajo veljati predhodni Splošni pogoji.
- 3) Splošni pogoji se objavijo na spletnih straneh ponudnika.

Maribor, maj 2018

**Mag. Boris Novak, I.r.**  
**generalni direktor**

**Mag. Andrej Rihter, I.r.**  
**član posloводства**

**Vinko Filipič, univ. dipl. ekon., I.r.**  
**član posloводства**