

Splošni pogoji za uporabo Lunatel storitev (klic v sili od doma, mobilni klic v sili)

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe med izvajalcem storitev in uporabniki storitev, na podlagi katere izvajalec opravlja s pogodbo opredeljene storitve.

1. Z naročilom storitev ali sklenitvijo pogodbe uporabnik sprejema te splošne pogoje in izjavlja, da se z njimi strinjam brez omejitev.

2. Definicije pojmov uporabljene v teh splošnih pogojih, so navedene v moški spolni obliki, čeprav so mišljene in veljajo za oba spola.

– **Izvajalec storitev** je podjetje G-vit d.o.o., Partizanska 5, 2000 Maribor, mat. št. 3558665, ki samo ali s svojimi podizvajalci izvaja storitve za uporabnike.

– **Uporabnik** ali **uporabnik storitev** je oseba, ki z izvajalcem storitev sklene pogodbo za opravljanje storitev, ki so določene v medsebojni pogodbi. Uporabnik ima v najemu napravo, s katero je dolžan skrbno ravnati, skladno z navodili za uporabo.

– **Kontaktne osebe** so tiste osebe, katerih kontaktne podatke (ime in priimek, naslov, telefonske številke, naslov elektronske pošte) uporabnik navede izvajalcu, da jih lahko ta, če je potrebno kontaktira. Običajno gre za svoje, sosede in prijatelje.

– **Pogodba** je medsebojna pogodba med izvajalcem storitev in uporabnikom, ki stopi v veljavo s podpisom obeh pogodbenih strank in traja do prekinitve. Pogodbe so lahko sklenjene za določen ali nedoločen čas, odvisno od dogovora strank. Pogodbe začnejo veljati ob 24.00 uri tistega dne, ki je v pogodbi naveden kot začetek veljavnosti pogodbe. V primeru pogodb, ki so sklenjene za določen čas, prenehajo te veljati ob 24.00 uri tistega dne, ki je v pogodbi naveden kot zadnji dan veljavnosti pogodbe.

– **Lastnik naprave** je izvajalec storitev. Naprava ostaja v njegovi lasti, poseduje pa jo uporabnik storitev, razen če ni s pogodbo drugače dogovorjeno.

– **Naprava** je komunikacijsko orodje preko katere se uporabnik pogovarja s svetovalci v klicnem centru. Naprava je uporabnikom na voljo v različnih izvedbah (stacionarna ali mobilna) in je lahko opremljena z različnimi dodatki, ki olajšajo komunikacijo ali izboljšajo funkcionalnost le-te (npr. prenosni sprožilec klica, različni javljalniki za prisotnost dima ali padca uporabnika, ojačevalci zvoka in podobno). "Naprava" je splošen pojem za skupek vseh teh posameznih delov, ki jih skladno s pogodbo prejme uporabnik storitev.

– **Klicni center** je klicni center, ki v imenu in za račun izvajalca storitev skrbi za izvedbo storitev do katere je upravičen uporabnik storitev. Klicni center je uporabnikom na voljo 24 ur na dan, vse dni v letu.

– **Klic v sili** je klic, ki ga s pomočjo naprave sproži uporabnik, kadar se zaradi različnih subjektivnih ali objektivnih okoliščin znajde v situaciji, ko potrebuje pomoč. Takšne okoliščine so npr. starost, nosečnost,

osamljenost, omotičnost ter katerekoli druge oblike stiske ali prizadetosti, ki predstavljajo grožnjo uporabnikovemu ustaljenemu načinu življenja.

3. Obseg storitev

Obseg storitev je odvisen od izbranega paketa storitev, ki je določen v pogodbi med izvajalcem in uporabnikom storitev, v splošnem pa zajema nudenje klica v sili za uporabnike doma (stacionarne naprave) ali kjerkoli se nahajajo v Sloveniji (mobilne naprave). Svetovalci v klicnem centru bodo po prejemu klica v sili uporabniku glede na njegove potrebe in želje zagotovili pomoč, to pomeni, da se bodo z njim pogovorili in da bodo po presoji nujnosti o klicu v sili, po predvidenem vrstnem redu, obveščene kontaktne osebe, navedene v pogodbi.

V dogovoru med uporabnikom, kontaktno osebo, s katero bodo svetovalci v klicnem centru vzpostavili stik in klicnim centrom, bodo dogovorjeni nadaljnji ukrepi. V primeru neodzivanja uporabnika po sprožitvi klica v sili, ko hkrati na noben telefon ne bo mogoče priklicati nobene kontaktne osebe, kakor tudi v primerih, ko se bo uporabnik znašel v situaciji, ko bo zahtevala intervencijo reševalcev ali gasilcev, bodo svetovalci klicnega centra poklicali na pomoč številko 112, da bo ta prevzela primer in na kraj dogodka napotila pomoč.

3.1. Izvajanje storitev

V primeru najema stacionarne naprave se izvajalec zavezuje, da bo na domu uporabnika poskrbel za instalacijo bazne postaje preko katere bo ta komuniciral z klicnim centrom. Prav tako se zavezuje, da bo poskrbel in uporabniku predal vse druge naprave in tehnične pripomočke za zagotavljanje izbranih storitev (senzorji, daljinci, ojačevalci signala ipd.). V primeru najema mobilne naprave je predaja naprave stvar dogovora med uporabnikom in izvajalcem.

Izvajalec zagotavlja uporabnikom storitev takšno kakovost svojih storitev, kot jo omogočajo komunikacijske naprave in njegova tehnična opremljenost ter se zavezuje, da si bo prizadeval za najkakovostnejšo storitev v okviru obstoječih tehničnih možnosti.

Izvajalec lahko začasno omeji oziroma prekine izvajanje storitev: (1) če zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče ali podobnih razlogov tehnično ne more izvajati storitev ali (2) če je to potrebno zaradi dograditve, posodobitve komunikacijskih naprav ali vzdrževalnih del na komunikacijskih napravah oziroma v klicnem centru ali (3) če je to potrebno zaradi drugega utemeljenega razloga (na primer, a ne izključno, zaradi varstva interesov uporabnika, varstva izvajalčevih interesov itd.). Takšna omejitev oziroma prekinitev izvajanja izvajalčevih storitev lahko traja najkrajši možni čas ob upoštevanju razloga za omejitev ali prekinitev ter

izvajalčevih tehničnih in drugih možnosti za odpravo teh vzrokov.

3.2. Stroški v zvezi z izvajanjem storitev

Stroški so določeni v pogodbi med izvajalcem in uporabnikom storitev Lunatel.

3.3. Lažni alarmi

Vsak alarm, ki ga na kakršenkoli način sproži uporabnik, obravnava izvajalec z vso skrbnostjo in z namenom, da zagotovi potrebno pomoč. Lažni alarmi niso vsi pomotoma sproženi klici, ampak le tisti alarmi, ki jih sproži uporabnik, čeprav ni okoliščin, ki bi to zahtevale, izvajalec pa je posledično primoran izvesti nujne ukrepe (angažiranje številke 112), katerih posledica je lahko nastanek nepotrebnih stroškov kot so stroški prihoda reševalcev ali gasilcev; na primer sprožen alarm, po katerem se uporabnik klicnemu centru na noben način ne odziva, čeprav bi se lahko. V takšnem primeru nosi te stroške uporabnik.

4. GSM omrežja

Naprave uporabljajo za komunikacijo GSM omrežje po izboru izvajalca storitev. Isto velja tudi za izbiro operaterja GSM omrežja, ki ga lahko izvajalec storitev poljubno določa oz. menjuje. SIM kartice v napravah so last izvajalca storitev. Uporabnik in tretje osebe nimajo pravice do uporabe SIM kartice v kakršnekoli namene, razen za napravo.

5. Skrb za napravo

5.1. Vzdrževanje naprave

Uporabnik je dolžan skrbeti za napravo tako, da omogoča normalno delovanje. Stacionarna naprava mora biti na primernem mestu, varnim pred padcem, kjer je sprejem GSM signal dober, stalno mora biti vključena v električno vtičnico (220 V). Pri mobilnih napravah je uporabnik dolžan sam poskrbeti, da je baterija ob uporabi naprave zmeraj dovolj napolnjena. Uporabnik naprave ne sme nikoli odpirati, popravljati ali kakorkoli drugače dostopati, saj je last izvajalca storitev. Morebitne motnje ali nedelovanje naprave je uporabnik dolžan nemudoma sporočiti izvajalcu storitev.

5.2. Poškodba naprave

Za poškodbe naprave, ki nastanejo zaradi neprimerne ravnanja z napravo ali zaradi ravnanja v nasprotju z navodili, je odgovoren uporabnik, ki nosi tudi stroške popravila. Škode, ki nastanejo slučajno, kot posledica nepredvidljivih dogodkov in nenamernih dejanj tretjih oseb, krije izvajalec storitve. Obraba naprave zaradi normalne, običajne rabe se ne šteje kot poškodba naprave.

5.3. Izguba naprave

Za izgubo naprave je odgovoren uporabnik. O izgubi naprave govorimo, ko ta ali deli le-te, niso več v funkciji pri uporabniku. Uporabnik je prost odgovornosti za izgubo naprave v primerih, ko je izguba naprave, posledica višje sile ali dogodka, na katerega uporabnik nima vpliva (npr. rop ali vlom v stanovanje, požar, poplava ipd.).

6. Intervencije

V primeru nujnih intervencij uporabnik se uporabnik strinja in izrecno izjavlja da:

- pooblašča izvajalca in z njegove strani napotene tretje osebe ter interventne službe (reševalci, gasilci), da v primerih, kadar se utemeljeno domneva, da je ogroženo zdravje in življenje uporabnika ter vstop v stanovanje ni možen na

noben drug primeren način, za nasilno odpiranje vrat oz. vstop v stanovanje z uporabo sile,

- se odpoveduje vsem škodnim in odškodninskimi zahtevkom, ki bi nastali ob izvajanju intervencije zaradi nasilnega vstopanja v stanovanje (poškodbe vrat, oken, motenje posesti ipd.).

7. Odgovornost izvajalca

Za morebitno škodo, ki bi nastala uporabniku storitev zaradi izvajalčevega izvajanja storitev v nasprotju z zagotovljeno kakovostjo in/ali zaradi kateregakoli drugega razloga na strani izvajalca, odgovarja izvajalec v skladu z veljavnimi predpisi, temi splošnimi pogoji in pogodbo.

Ne glede na ostala določila splošnih pogojev pa izvajalec v nobenem primeru uporabniku ne odgovarja za povzročeno škodo, ki presega trikratni znesek zadnjega računa pred nastankom škode, ki ga je uporabnik plačal izvajalcu za izvajanje njegovih storitev, razen če za uporabnike v skladu z veljavnimi predpisi, ni določeno drugače.

Pogodbeni stranki sta soglasni, da v primeru izpada elektrike ali telefonskega signala, izvajalec ne odgovarja in ni odgovoren za neizvajanje dogovorjene organizacije potrebne pomoči. Izvajalec storitev tudi ne odgovarja za škode in oškodovanja uporabnikov ter tretjih oseb, ki nastanejo kot posledica težav ali motenj pri delovanju telekomunikacijskih naprav.

Uporabnik s sprejemom teh pogojev hkrati izjavlja, da se zaveda, da je telekomunikacijska tehnologija kompleksna stvar, kjer ni moč docela izključiti možnosti pojavljanja napak in motenj pri komunikaciji. Zaradi navedenega se tudi zaveda, da se ne more 100% in vselej zanašati le na napravo, ko gre za vprašanja reševanja premoženja in življenj. Izvajalec bo v vseh primerih naredil vse, kar je v njegovi moči, da bo pomagal uporabniku, ki bo pomoči potreben.

Za škode povzročene zaradi neprimerne ravnanja z napravo (člena 5 in 6 teh pogojev) ne odgovarja izvajalec storitev, ampak uporabnik.

8. Plačila in plačilni pogoji

Uporabnik storitev je dolžan, izvajalcu storitev plačevati za storitve navedene v pogodbi. Strošek storitev izvajalca se pri mesečnih najemih obračunava mesečno, uporabnik storitev pa ga je dolžan plačevati do 5. v mesecu za tekoči mesec na podlagi prejetega računa ali položnice. Enkratne stroške je plačnik dolžan poravnati pred začetkom izvajanja storitev. Pri mesečnih najemih se strošek izvajalca storitev v mesecu začetka izvajanja storitev obračuna proporcionalno, glede na število celih dni, ko so uporabniku na voljo izvajalčeve storitve. Pri mesečnih najemih se iztrošeni potrošni material (baterije, zapestnice, trakovi, poštnina) vezan na izvajanje storitev po pogodbi, obračuna posebej, ob nabavi oz. zamenjavi, skladno s cenikom.

Strošek storitev izvajalca se pri tedenskih najemih obračunava enkratno za dogovorjeno število tednov, pred začetkom izvajanja storitev. Pri tedenskih najemih en teden pomeni sedem zaporednih dni (ne glede na dan v tednu), ko je uporabniku na voljo storitev klica v sili.

Za uporabnika lahko račune poravnava tudi kdo drug, ki bo informativno naveden v pogodbi zaradi lažjega izvajanja plačilnega prometa, vendar je dolžnik za plačilo obveznosti vselej uporabnik.

Izvajalec storitev sprejema samo negotovinska plačila (SEPA) na svoj TRR kot nakazila ali preko trajnih nalogov na svoji pooblašteni banki. Za nepravočasno prispela plačila lahko izvajalec zaračunava stroške opominjanja.

9. Sprememba pogodbe

O vsaki spremembi splošnih pogojev bo izvajalec obvestil uporabnika z objavo teh sprememb na svoji spletni strani trideset dni pred uveljavitvijo sprememb.

Če uporabnik s spremembami ne soglaša, lahko izredno odpove pogodbo. Če uporabnik v predpisanem roku ne odpove pogodbe, se šteje, da s spremembami soglaša ter da te spremembe zanj veljajo in ga zavezujejo.

Odpoved pogodbe ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti uporabnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti uporabnika (npr. vračilo naprave).

10. Prenehanje pogodbe

Pogodba preneha veljati:

- s smrtjo uporabnika;
 - s potekom časa, za katerega je bila sklenjena;
- Pogodba sklenjena za določen čas, preneha veljati brez odpovednega roka s potekom časa, za katerega je bila sklenjena.

- s sporazumom,

Pogodba preneha veljati s pisnim sporazumom med strankama. Sporazum, ki ni sklenjen v pisni obliki, je neveljaven.

- z redno ali izredno odpovedjo;

Pogodbeni stranki lahko odpovesta pogodbo z odpovednim rokom – redna odpoved. V primerih, določenih v teh pogojih, lahko pogodbeni stranki odpovesta pogodbo brez odpovednega roka – izredna odpoved. Vsaka odpoved pogodbe mora biti izražena v pisni obliki in mora biti poslana priporočeno po pošti na naslov pogodbene stranke, ki se ji pogodba odpoveduje. Odpovedni rok začne teči (v primeru redne odpovedi) oz. pogodba preneha veljati (v primeru izredne odpovedi) drugi dan po oddaji priporočene poštna pošiljke na pošto.

Vsaka stranka lahko redno odpove pogodbo brez obrazložitve z odpovednim rokom, ki znaša 14 dni.

Uporabnik lahko izredno odpove pogodbo, če ne soglaša s spremembo splošnih pogojev. Uporabnik mora odpovedati pogodbo v roku 14 dni od uveljavitve sprememb.

Izvajalec lahko izredno odpove pogodbo če:

- če uporabnik ali oseba, ki jo je ta določil za izpolnitelja obveznosti, zamudi z izpolnitvijo svojih zapadlih obveznosti iz pogodbe do izvajalca za več kot 79 dni;
- če uporabnik uporablja opremo na način, ki ni v skladu s Splošnimi pogoji in veljavnimi predpisi;
- če uporabnik ne izpolnjuje pogojev in/ali svojih obveznosti iz pogodbe in/ali splošnih pogojev in/ali veljavnih predpisov.

V primeru odpovedni uporabnika pogodbe za določen čas, s katero je ta pridobil določene ugodnosti, je uporabnik dolžan vrniti razliko v stroških, ki jo je pridobil na račun vezave.

Ob prenehanju pogodbe mora uporabnik vrniti izvajalcu napravo nepoškodovano in vzdrževano, kakor jo je od njega tudi prejel ob sklenitvi pogodbe. Če uporabnik ob

prenehanju pogodbe izvajalcu ne vrne naprave ali mu vrne poškodovano napravo, mu mora plačati vrednost naprave v skladu s cenikom storitev. Če uporabnik vrne napravo več kot 8 dni po prenehanju veljavnosti pogodbe je izvajalec upravičen zaračunati stroške uporabe naprave v skladu s cenikom storitev.

11. Varovanje zasebnosti, zaščita podatkov

Izvajalec sme v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov v okviru svojega poslovanja in razmerij (1) z uporabniki (npr. v okviru pogodbe) in/ali (2) s katerimi tretjimi osebami, s katerimi poslovno ali kako drugače sodeluje oz. prihaja v stik (npr. kontaktnimi osebami), pridobivati, hraniti, uporabljati ali kako drugače obdelovati vse podatke, ki mu jih v okviru tega sodelovanja posredujejo uporabniki in/ali katere koli tretje osebe, s katerimi poslovno ali kako drugače sodeluje oz. prihaja v stik in/ali katere pridobi sam ter ki jih v skladu z zakonodajo in lastnimi potrebami oz. presojo potrebuje za izpolnjevanje svojih obveznosti in/ali za uveljavljanje svojih pravic v razmerju z uporabniki in/ali s katerimi koli tretjimi osebami, s katerimi poslovno ali kako drugače sodeluje oz. s katerimi prihaja v stik.

Uporabniki in/ali katere koli tretje osebe, s katerimi izvajalec poslovno ali kako drugače sodeluje oz. prihaja v stik, soglašajo, da sme izvajalec podatke, ki mu jih v okviru tega poslovnega sodelovanja posredujejo in/ali ki jih pridobi sam, obdelovati v vsebini in za časovno obdobje ter v skladu z namenom, s katerim jih obdeluje, vendar v vsakem primeru skladno z veljavnimi predpisi. V okviru pridobivanja, hrambe, uporabe in drugih vrst obdelave pridobljenih podatkov, sme izvajalec pogovore z uporabniki in/ali s katerimi koli tretjimi osebami, s katerimi poslovno ali kako drugače sodeluje oz. prihaja v stik tudi zvočno snemati in zvočne zapise hraniti.

Izvajalec sme pridobljene podatke o uporabnikih in/ali katerih koli tretjih osebah, s katerimi izvajalec poslovno ali kako drugače sodeluje oz. prihaja v stik, posredovati svojim pogodbenim partnerjem, prek katerih oz. s pomočjo katerih izvaja storitve ter pooblaščenim osebam kot so npr. reševalci in gasilci. V teh primerih izvajalec ustrezno uredi pogodbena razmerja s pogodbenimi partnerji.

Izvajalec lahko pridobljene podatke o uporabnikih in kontaktnih osebah obdeluje za namene upravljanja pogodbene razmerja (sklepanje, spremljanje in prenehanje pogodbe, izvajanje storitve klica v sili), zaračunavanja storitev, reševanja tehničnih težav, komunikacije z uporabnikom, reševanja ugovorov, obveščanja ter za druge namene, skladno z veljavni predpisi, splošnimi pogoji in pogodbo. V skladu z zahtevami predpisov zlasti s področij elektronskih komunikacij in varstva osebnih podatkov, lahko izvajalec pridobiva in v zakonskih rokih hrani ter drugače obdeluje prometne, lokacijske in druge podatke, ki jih uporablja izvajanje storitve klica v sili. Izvajalec bo z vsemi pridobljenimi podatki ravnal v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov in elektronskih komunikacij ter drugimi veljavnimi predpisi.

12. Ostalo

Izjeme ali odstopanja od teh pogojev so veljavna, če so dogovorjena v pogodbi. V primeru kolizije med splošnimi pogoji in pogodbo, veljajo določila pogodbe.

Veljavnost pogojev: od 10. februarja 2017