

Odstop od naročniške pogodbe zaradi spremembe pogodbenih pogojev



Vas zanima, kakšne so vaše pravice in obveznosti, v primeru, da operater spremeni pogodbene pogoje?

V tej brošuri predstavljamo:

- kaj v zvezi s spremembo pogodbenih pogojev ureja **Zakon o elektronskih komunikacijah** in primerjavo s prejšnjo ureditvijo,
- odgovor, v kakšnem roku imate pravico odstopiti od naročniške pogodbe v takem primeru,
- pojasnilo, kakšne stroške vam lahko obračuna operater v primeru odstopa,
- kako je z vračilom terminalske opreme,
- navodilo na kakšen način morate o odstopu obvestiti operaterja,
- kaj lahko storite, če vam operater zaračuna strošek, s katerim se ne strinjate.



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Kazalo vsebine

1. Nova ureditev spremembe pogodbenih pogojev v ZEKom-2
2. V kakšnem roku imam pravico odstopiti od naročniške pogodbe v primeru spremembe pogojev?
3. Kdaj nimam pravice odstopiti od pogodbe?
4. Kakšne stroške bom imel v primeru odstopa od naročniške pogodbe?
5. Kako je z vračilom terminalske opreme, ki sem jo prejel po znižani ceni v zameno za vezavo?
6. Obvestilo operaterju o odstopu
7. Kaj lahko storim, če mi operater zaračuna strošek, s katerim se ne strinjam?



1

Nova ureditev spremembe pogodbenih pogojev v ZEKom-2

V novembru 2022 je začel veljati novi Zakon o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/22, v nadaljevanju: ZEKom-2), ki je v zvezi s pravicami in obveznostmi končnih uporabnikov oziroma operaterjev v primeru spremembe pogodbenih pogojev uvedel nekaj **novosti**.

Medtem ko je Zakon o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1) pravice in obveznosti v primeru spremembe pogodbenih pogojev urejal v 129. členu le kot del določb o naročniški pogodbi, je novi ZEKom-2 to uredil v 192. členu kot samostojnem členu z naslovom »sprememba pogodbenih pogojev«.

ZEKom-2 je med drugim:

- podaljšal rok za odstopno upravičenje,
- izrecno opredelil izjeme, kdaj odstopno upravičenje ni možno,
- primeroma naštel, kakšnih stroškov operater v primeru realizacije odstopnega upravičenja ne sme zaračunati.

2

V kakšnem roku imam pravico odstopiti od naročniške pogodbe v primeru spremembe pogojev?

Skladno s 192. členom ZEKom-2 mora **izvajalec storitev o vsaki enostranski spremembi pogojev** (npr. cena naročniškega paketa ali druga morebitna plačila, količina zakupljenih enot...), določenih v naročniški pogodbi, **obvestiti naročnike najmanj 30 dni pred nameravano uveljavitvijo sprememb.**

Izvajalec storitev mora obvestilo podati na jasn in razumljiv način na trajnem nosilcu podatkov. Operater obvestilo **običajno objavi** na svoji spletni strani ali na naročniškem portalu, poleg tega pa običajno pošlje obvestilo še preko SMS sporočila, elektronskega sporočila ali skupaj z zadnjim računom za storitve.

Ko prejmete obvestilo od operaterja, prične teči rok za morebitni odstop od pogodbe. Ta rok znaša 60 dni od prejema obvestila. V tem času imajo naročniki, ki se s spremenjenimi pogoji ne strinjajo, možnost podati izjavo, da odstopajo od pogodbe.

Kaj svetujemo?

Ko se seznanite s spremembo, **najprej preverite, za kakšno spremembo gre.** Morda sprememba ni taka, da bi vplivala na vašo uporabo storitev. Razmislite tudi, ali vam kljub spremembi operaterjeve storitve morda še vedno najbolj ustrezajo. Ker boste morda še naprej želeli uporabljati komunikacijske storitve, je pred odločitvijo o menjavi ponudnika smiselno preveriti, kakšna je ponudba pri drugih operaterjih. Ta morda ni boljša ali ugodnejša, kot je ponudba trenutnega operaterja. Ponudbe operaterjev lahko preverite tudi na naslednji povezavi <https://www.primerjajoperaterje.si/>. Prav tako predhodno preverite, ali vam je nov operater pripravljen zagotavljati storitve na vašem naslovu in pod kakšnimi pogoji jih lahko zagotovi.

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri
	1	2	3	4	5
7	8	9	10	11	12
14	15	16	17	18	19

Kdaj nimam pravice odstopiti od pogodbe?

Naročnik nima odstopnega upravičenja, če je predlagana sprememba:

- **izključno v korist končnega uporabnika** (npr. operater le poveča količino prenosa podatkov ali število minut klicev v paketu),
- **zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za končnega uporabnika** (npr. pri postopku vlaganja ugovora operater preide iz elektronske pošte na kontaktni obrazec, pri tem pa ima naročnik še naprej možnost vložiti ugovor po navadni pošti, osebno v poslovalnici in s klicem v klicni center) ali
- **je potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno.**



Kakšne stroške bom imel v primeru odstopa od naročniške pogodbe?

Če boste izkoristili možnost odstopa od pogodbe zaradi spremembe pogodbenih pogojev, **vam ni treba plačati dodatnih stroškov**. Med te stroške na primer sodijo:

- **enkratni strošek prekinitve naročniškega razmerja,**
- **drugi administrativni stroški** (npr. strošek zapiranja uporabniškega računa, strošek izklopa storitev...)
- **pogodbene kazni,**
- **zneski prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil.**

To pa ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnikov, zato boste svoje pretekle obveznosti ter obveznosti za tekoče obračunsko obdobje (kot so na primer mesečna naročnina in plačila ostalih storitev, ki ste jih imeli naročene v zadnjem mesecu) morali poravnati.

5

Kako je z vračilom terminalske opreme, ki sem jo prejel po znižani ceni v zameno za vezavo?

Naročnik terminalsko opremo obdrži:

Za **terminalsko opremo**, ki ste jo **prejeli po akcijski ceni in jo obdržali**, boste morali plačati **nadomestilo**. Kadar končni uporabnik obdrži terminalsko opremo v paketu, ki velja ob sklenitvi pogodbe, to ne sme presegati njene vrednosti po načelu časovne porazdelitve, izračunane na podlagi vrednosti ob sklenitvi pogodbe, ali preostalega dela plačil za storitev do izteka vezave, odvisno od tega, kateri znesek je nižji.

Naročnik se odloči, da bo terminalsko opremo vrnil:

Lahko se odločite, da boste izvajalcu storitev **vrnili terminalsko opremo** v stanju, v kakršnem vam je bila izročena, ob upoštevanju njene normalne rabe. V takem primeru naročnik plača **uporabnino za čas uporabe terminalske opreme**, izvajalec storitev pa mu vrne kupnino.



Obvestilo operaterju o odstopu

Naročnik mora v primeru odstopa od naročniške pogodbe zaradi spremembe pogodbenih pogojev **operaterja jasno opozoriti, da odstopa od naročniške pogodbe ravno iz tega razloga.**

Ker gre za odstop od pogodbe, je smiselno **preveriti, na kakšen način operater zahteva, da je tak odstop podan.** V primeru, da naročniška pogodba oziroma splošni pogoji poslovanja določajo, da mora biti sprememba naročniškega razmerja oziroma odstop podan **pisno, mora naročnik to upoštevati, v nasprotnem primeru odpoved ni veljavna.**

Poleg tega **ne zadostuje, da za prekinitev naročniške pogodbe pooblasti novega operaterja,** saj ni nujno, da bo ta vašega operaterja seznanil z razlogom za odstop od pogodbe.

V takem primeru priporočamo, da naročnik (tudi) sam obvesti operaterja, ki je spremenil pogodbene pogoje, da uveljavlja odstopno upravičenje zaradi spremembe pogodbenih pogojev.



Kaj svetujemo?

Če operater v svojih splošnih pogojih zahteva, da naročnik pogodbo odpove v pisni obliki z lastnoročnim podpisom, potem svetujemo, da temu sledite.

Izjava volje, ki je izražena v pisni obliki in opremljena s podpisom, ima namreč visoko dokazno moč. Predlagamo, da ne glede na to, na kakšen način izrazite odstop od pogodbe, shranite vso korespondenco z operaterjem, saj jo boste morda potrebovali za potrebe dokazovanja v morebitnih postopkih pred agencijo ali sodiščem.

Če boste odstop od pogodbe urejali osebno na operaterjevih prodajnih mestih, potem poskrbite, da od operaterjevih zaposlenih dobite izvod vaše odstopne izjave oziroma drugo ustrezno potrdilo, iz katerega bo jasno izhajala vaša volja, da od naročniške pogodbe odstopate zaradi spremenjenih pogodbenih pogojev.

Kaj lahko storim, če mi operater zaračuna strošek, s katerim se ne strinjam?

**VEČ INFO NA:
080 27 35
vsak pon., sre. in
pet. od 9.00 do 11.00**

Vsak končni uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje operaterja v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določa ZEKom-2 in na njegovi podlagi izdani predpisi ter pogodbe o zagotavljanju elektronskih komunikacijskih omrežij oziroma storitev.

Ugovor (reklamacija) pri operaterju

- v **15 dneh** od dneva, ko ste izvedeli za izpodbijano odločitev (npr. v 15 dneh, odkar ste prejeli sporni račun) **ali ravnanje**,
- vendar najpozneje v 60 dneh od dne, ko se je zgodila sporna odločitev ali ravnanje, ki je predmet ugovora.

Predlog za rešitev spora pri AKOS

Predhodni **ugovorni postopek pri operaterju** je nujen **predpogoj** za začetek postopka reševanja spora pred agencijo.

Če operater v **15 dneh po vložitvi ugovora le-temu ni ugodil**, lahko v 15 dneh po prejemu odločitve vložite predlog za rešitev spora na agencijo.

Če pa operater v **15 dneh od vložitve ugovora o njem ne odloči**, lahko predlog za rešitev spora vložite v 30 dneh po vložitvi ugovora pri operaterju.

Več o postopku reševanja sporov si lahko ogledate v brošuri o varstvu pravic končnih uporabnikov v postopkih pred agencijo, dostopni na tej povezavi: https://www.akos-rs.si/fileadmin/user_upload/dokumenti/Brosure_in_publicacije/Bros_ura_Varstvo_pravic_uporabnikov_Final.pdf.