

**telemach**

# SPLOŠNI POGOJI

UPORABE STORITEV DRUŽB SKUPINE TELEMACH

od 1. 3. 2020

**Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družb v skupini Telemach (Telemach d.o.o., Telemach UG d.o.o., Telemach Tabor d.d., Telemach Tezno d.d. in Telemach Pobrežje d.d. - v nadaljevanju Telemach ali izvajalec) urejajo razmerja z naročniki o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev. Predmetna razmerja urejajo še naročniška pogodba, cenik storitev, navodila za uporabo ter morebitni posebni pisni dogovori. Določene storitve imajo zaradi svoje specifičnosti in posebnih zahtev tudi svoje posebne pogoje uporabe takšnih storitev. Vsi takšni pogoji so naročnikom in drugim uporabnikom dostopni na Telemachovih prodajnih mestih in na Telemachovi spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si).**

## **1. OPREDELITEV POJMOV**

**Splošni pogoji uporabe** (v nadaljevanju SP) elektronskih komunikacijskih storitev družb v skupini Telemach (v nadaljevanju Telemach) so splošni pogoji poslovanja Telemacha kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev.

**Izvajalec:** družba v skupini Telemach, ki je pri Agenciji za pošto in telekomunikacije Republike Slovenije registrirana kot operater za opravljanje storitev po naročniški pogodbi.

**Naročnik:** vsaka fizična ali pravna oseba, s katero se sklene veljavna naročniška pogodba.

**Novi naročnik:** naročnik na kablenskem priključku (odjemno mesto), ki še nikoli ni bil priključen na storitve Telemach, in naročnik, ki je na obstoječem kablenskem priključku naročniško pogodbo s Telemachom prekinil pred več kot tremi meseci.

**Naročniška pogodba:** pogodba med izvajalcem in naročnikom, katere sestavni del predstavljajo tudi priloge, kot so cenik storitev in opis posameznih paketov, opisi akcijskih ponudb, navodila za uporabo posameznih storitev, programska shema in druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe.

**Naročnina:** denarni znesek, ki ga naročnik praviloma mesečno plačuje za izbrano storitev.

**Priključnina ob prvi vzpostavitvi priključka:** vključuje vzpostavitev povezave med omrežjem Telemach in hišno predajno točko naročnika, če za to obstajajo tehnične možnosti. V ta okvir sodi tudi izvedba hišne napeljave od naročniške omarice do priključnega mesta, kjer je v naročnikovih prostorih nameščena uporabniška terminalna oprema.

**Hišna predajna točka** je točka, kjer signal iz kablenskega distribucijskega omrežja preide v hišno napeljavo, in se nahaja v omarici, vgrajeni praviloma na zunanji steni objekta, ki je dostopna serviserjem za vzdrževalna dela in odpravo okvar. V večstanovanjskih objektih je omarica praviloma vgrajena na hodniku v skupnih prostorih. Telemach naročnikom zagotavlja kakovost storitve v okviru danih tehničnih zmogljivosti in lastnosti omrežja na hišni priključni točki oziroma mestu odjema (opremi CPE).

**Priključnina ob aktivaciji že vzpostavljenega, vendar neaktivnega priključka:** priključnina vključuje (glede na naročeno storitev):

- prihod tehnika na lokacijo naročnikovega priključka,
- material za napeljavo (kabel, konektorji, 1 m priključne vrvice, pritrilni material, priključna vrvica UTP),
- delo za izvedbo nadometne napeljave povezave od priključnega mesta do prvega sprejemnika v naročnikovih prostorih (do največ 20 m napeljave); 1 x izvedba preboja stene z debelino do 25 cm,
- konfiguracijo kablenskega modema,
- izvedbo priključitve telefona z modemom,
- izvedbo priključitve brezžičnega usmerjevalnika,
- preizkus delovanja storitve.

Priključnina za obstoječega naročnika, ki sklene naročniško razmerje za novo storitev, vključuje vse zgoraj navedene storitve operaterja razen materiala za napeljavo.

## 2. POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

### 2.1.

Naročniška pogodba začne veljati z dnem, ko sta kumulativno izpolnjena naslednja pogoja:

- naročniško pogodbo podpišeta obe pogodbeni stranki in
- izpolnjene so pravne in tehnične predpostavke za vzpostavitev povezave do naročnika.

Po izpolnjenih pogojih za priključitev bo operater naročnika priključil v 14 dneh.

### 2.2.

Če naročnik odstopi od pogodbe, preden je priključitev izvedena, do tedaj pa je izvajalec že izvedel določena dela, je naročnik dolžan izvajalcu povrniti stroške za opravljeno delo, vendar največ do višine priključnine za predmetno naročeno storitev oz. drugih vnaprej dogovorjenih stroškov izgradnje priključka.

### 2.3.

Izvajalec sklene naročniško pogodbo z vsako zainteresirano fizično ali pravno osebo s stalnim prebivališčem ali sedežem v Republiki Sloveniji, če za to obstajajo tehnične možnosti in so izpolnjeni pogoji v nadaljevanju besedila.

Fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- je polnoletna,
- ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
- navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži identifikacijski dokument,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca.

Pravna oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju Republike Slovenije,
- nima neporavnanih zapadlih obveznosti do izvajalca,
- naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom.

Izvajalec ni dolžan skleniti naročniškega razmerja s fizično ali pravno osebo, če:

- je zoper njo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek ali postopek prisilne poravnave,
- utemeljeno meni, da bo zainteresirana oseba zlorabila pravice, ki jih bo pridobila s sklenitvijo naročniške pogodbe.

### 2.4.

Naročnik je dolžan pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke, zahtevane v naročniški pogodbi. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti točni in popolni. Za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov je naročnik materialno odgovoren. Če se naročniška pogodba sklepa po pošti, mora naročnik poslati pravilno izpolnjen in podpisan izvod pogodbe.

### 2.5.

Naročnik je za ustrezno identifikacijo v okviru podatkov, predvidenih v naročniški pogodbi, dolžan navesti svojo davčno številko. Ob naročnikovi zahtevi za posredovanje podatkov o prometu ali drugih podatkov, ki se nanašajo na naročniško razmerje, se je naročnik dolžan identificirati s svojo davčno številko. Prav tako je predložitev naročnikove davčne številke obvezen element pri zahtevi za spremembe v zvezi z obstoječim naročniškim razmerjem.

### 2.6.

Naročnik se lahko po sklenitvi naročniške pogodbe za ustrezen paket storitev s Telemachovim izvajalcem na terenu dogovori za dobavo ali menjavo dodatne opreme, katere prejem naročnik potrdi s podpisom določene-ga operaterjevega obrazca. Z uporabo obrazca lahko naročnik odda tudi zavezujoče naročilo za spremembo paketa, naročniško razmerje za katerega sklene s podpisom nove naročniške pogodbe.

### **3. ZBIRANJE IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

#### **3.1.**

Izvajalec bo podatke v zvezi z naročniškim razmerjem zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu s prepisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, in jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitve naročniške pogodbe, zaračunavanje storitev ter za potrebe izvajalčevih analiz opravljenih storitev. Za obračun in za plačila, povezana z medomrežnim povezovanjem, bo izvajalec obdeloval in hranil tudi podatke o količini telefonskega prometa in trajanju posameznih telefonskih pogovorov do prvega mesečnega obračuna storitev naročniku.

#### **3.2.**

Operater lahko ob zagotavljanju elektronske pošte na svojih poštnih strežnikih shranjuje vsebino komunikacij (elektronsko pošto) skladno s členom 147/4 ZEKom-1.

#### **3.3.**

Pridobljeni osebni podatki se varujejo kot izvajalčeva poslovna skrivnost in se uporabljajo le za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, za tržne analize, namenjene izboljšanju izvajalčevih storitev, ter za obveščanje o novostih v ponudbi izvajalca. Izvajalec zbira podatke o naročnikih na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah in naročniške pogodbe. Pri tem zbira podatke o imenu in priimku oziroma firmi za pravne osebe, stalnem bivališču naročnika, naslovu priključka, telefonski številki, davčni številki oziroma identifikacijski številki za DDV, informacije o bančnih transakcijskih računih, prek katerih naročnik posluje, ter druge informacije in podatke, navedene v naročniški pogodbi, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja in zagotavljanje storitev. S predhodnim pisnim soglasjem naročnika lahko izvajalec za interne potrebe analiziranja podatkov glede ponudbe storitev v posameznih primerih zbira tudi druge podatke o naročniku.

#### **3.4.**

Izvajalec bo elektronski naslov, ki ga bo ob sklenitvi naročniškega razmerja dodelil naročniku, uporabljal za nemoteno izvajanje naročniškega razmerja, za obveščanje naročnikov o predvidenih vzdrževalnih delih na omrežju oziroma morebitnih tehničnih težavah v omrežju in za obveščanje o novostih v ponudbi storitev izvajalca. Za predhodno navedene namene bo izvajalec uporabljal tudi druge elektronske naslove, ki mu jih bo naročnik pisno ali telefonsko sporočil v okviru naročniškega razmerja. Naročniku bo v okviru vsakega od obvestil omogočeno, da prejemanje nadaljnjih izvajalčevih obvestil na svoj elektronski naslov prekliče.

#### **3.5.**

Ob podpisu naročniške pogodbe uporabnik soglaša, da se v primeru njegovega neupoštevanja obveznosti sme njegove podatke dati na razpolago tretji osebi z namenom izterjave dolgov.

### **4. VZDRŽEVALNA DELA NA IZVAJALČEVEM OMREŽJU**

#### **4.1.**

Za opravljanje storitev po tej pogodbi se izvajalec zavezuje redno vzdrževati svoje omrežje in naprave, ki omogočajo povezave do priključka naročnika. Vzdrževalna dela zajemajo zlasti zagotavljanje kakovostnega signala do priključnega mesta, odpravo vseh okvar na omrežju ter vzdrževanje in po potrebi zamenjavo kablov in drugih naprav izvajalčevega omrežja.

#### **4.2.**

Izvajalec bo vzdrževalna dela na svojem omrežju izvajal v skladu s predpisi o tehničnih in varnostnih normativih. V primeru opravljanja del v naročnikovih prostorih bo izvajalec opravljal posege po predhodnem dogovoru z naročnikom in po zaključku del vzpostavil prejšnje stanje. Naročnik bo na svoji nepremičnini omogočil zgraditev in vzdrževanje omrežne priključne točke, na katero bo priključen naročnikov komunikacijski priključek. Izvajalec lahko za izvedbo vzdrževalnih del pooblasti tudi podizvajalca, za delo katerega v odnosu do naročnika v celoti odgovarja izvajalec.

### **5. TEHNIČNE ZAHTEVE**

#### **5.1.**

Izvajalec zagotavlja kakovost radijskega in televizijskega signala po standardih, ki veljajo v Sloveniji (PAL B/G standardi EN 50083). Naročnik lahko priključi toliko sprejemnih naprav, kolikor je določenih v naročniški

pogodbi, vendar največ tri sprejemnike. Naročnik je dolžan zagotoviti, da vsaka naprava, ki jo uporablja za dostop do naročenih storitev, ustreza navedenim standardom in slovenskim predpisom. Naročnik je sam odgovoren za pravilno zaščito in zavarovanje svojih naprav in naprav prejetih v uporabo od ponudnika storitev pred prenapetostnimi učinki (udar strele). Izvajalec ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve ali morebitne nastale stroške naročniku zaradi udara strele. V primeru uničenja opreme izvajalca v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon, itd.), je naročnik izvajalcu dolžan povrniti celotno vrednost uničene opreme.

## 5.2.

Naročnik je dolžan pridobiti morebitna dodatna soglasja lastnikov parcel, če so potrebna za izvedbo vzpostavitev priključka na izvajalčevo omrežje. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe hkrati podaja izvajalcu svoje soglasje, da izvajalec na njegovih nepremičninah vzpostavi in sproti vzdržuje del svojega omrežja, ter se odpoveduje odškodninskim zahtevkom do izvajalca iz tega naslova.

## 5.3.

Izvajalec lahko zavrne priklop naročnika, čigar napeljava ali oprema ne ustreza predpisom ali predstavlja nevarnost za povzročanje motenj v izvajalčevem omrežju. Izvajalec lahko prekine zagotavljanje storitev po tej pogodbi in odstopi od pogodbe, če naročnik svoje napeljave ne prilagodi tehničnim zahtevam ali če izvajalec ugotovi, da naročnikov komunikacijski priključek povzroča motnje v izvajalčevem omrežju ali omogoča nedovoljeno uporabo izvajalčevega omrežja ali opreme, ki jo je pridobil ob sklenitvi naročniškega razmerja.

## 5.4.

Naročnik je dolžan za internetni dostop do izvajalčevega omrežja zagotoviti osebni računalnik z ustrežno atestirano in licenčno programsko ter strojno opremo ali drugo terminalsko opremo, ki omogoča dostop do izvajalčevega omrežja. Izvajalec zagotavlja le vključevanje in delovanje modemov oziroma drugih naprav, ki jih izvajalec predhodno potrdi kot tehnično primerne. Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe opreme s strani naročnika. Izvajalec ne odgovarja za povzročeno škodo, morebitno nedelovanje storitve in stroške naročniku, ki nastanejo zaradi programskih in strojnih težav na uporabnikovem osebem računalniku in vseh dodatnih napravah, za katere izvajalec ne odgovarja. V primeru poškodovanja ali uničenja opreme izvajalca v uporabi pri naročniku (digitalni sprejemnik, modem, telefon itd.), mora naročnik izvajalcu povrniti celotno vrednost te opreme.

## 5.5. Dostopanje do spleta preko brezžičnega omrežja na opremi naročnika (Secondary wireless SSID)

Naročnik s sklenitvijo naročniškega razmerja potrjuje, da je seznanjen in soglaša, da je oprema, ki jo dobi v uporabo za sprejemanje storitev, lahko tudi take vrste, da omogoča operaterju vzpostavitev sekundarnega brezžičnega (Wi-Fi) omrežja (t.i. Secondary wireless SSID), kar pomeni, da oprema omogoča brezžično internetno povezavo tudi določenim ostalim uporabnikom preko naprave, ki jo uporablja naročnik. Pri tem storitev naročnika zaradi prej navedenega dejstva ni motena ali kakor koli okrnjena in je hkrati varnost prenosa podatkov naročnika enaka, kot če do takšnega dostopa preko predmetne opreme ne bi prišlo.

## 5.6.

Izvajalec je za merjenje in oblikovanje prometa vzpostavil določene postopke, da se na ta način izogne povečani obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, in ob 70-odstotni zasedenosti določenega dela omrežja ustrezno nadgradi omrežje, s čimer zagotavlja stalno kakovost dobavljene storitve. Zasedenost kapacitet omrežja izvajalca redno spremlja, tako na dostopovnem kot jedrnem delu omrežja ter na delu mednarodnih internetnih povezav. Če se pri posamezniku pojavljajo tehnične težave in o tem obvesti izvajalca, lahko izvajalec v realnem času spremlja določene parametre na njegovi napravi CPE.

## 6. POGOJI ZA ZAGOTAVLJANJE STORITEV PO TEJ POGODBI

### 6.1.

Izvajalec bo naročniku omogočil uporabo vseh naročenih storitev, ki so na lokaciji naročnikovega priključka tehnično izvedljive.

## 6.2.

Izvajalec zagotavlja delovanje službe za prijavo napak v skladu s predpisi. V primeru načrtovane prekinitve storitev zaradi vzdrževanja omrežja in pripadajočih naprav bo izvajalec predhodno obvestil naročnika. Izvajalec ne odgovarja za prekinitve in napake, ki so posledica višje sile ali dogodkov, ki niso pod njegovim vplivom. Izvajalec zagotavlja storitve na svojem omrežju v skladu z naročniško pogodbo, pripadajočimi dodatki, cenikom in temi splošnimi pogoji. Služba za prijavo napak obratuje v času od 8.00 do 22.00 ure vse dni v tednu.

## 6.3.

Izvajalec:

- si pridržuje pravico do občasnih prekinitev pri zagotavljanju storitev po tej pogodbi zaradi izvajanja vzdrževalnih del,
- ne odgovarja za podatke, do katerih naročnik dostopa preko interneta ali jih ima shranjene na svoji računalniški opremi,
- ne daje nikakršnih garancij za datoteke in za podatke, ki jih uporabnik prenese z interneta ali drugih sistemov,
- ne prevzema odgovornosti za vsebino, obliko in verodostojnost informacij, ki jih uporabnik pridobi z uporabo komunikacijskih storitev,
- si pridržuje pravico od naročnika zahtevati umik informacij in ponudb oziroma preprečiti dostop do naročnikovih vsebin, ki bi bile lahko v neskladju s predpisi,
- si pridržuje pravico omejiti dostop do vsebin na internetu, za katere oceni, da so sporne, ali za katere dobi zahtevo pristojnega organa ali sodno odredbo o preprečitvi dostopa do posameznih vsebin,
- si pridržuje pravico do začasne omejitve dostopa oziroma do stalnega odklopa naročnika, če njegova dejavnost ali prisotnost v internetu škodljivo vpliva na delovanje interneta ali sistemov v izvajalčevem omrežju,
- ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane z delovanjem storitev v skladu z določbami naročniške pogodbe,
- ne odgovarja za morebitne okvare ali poškodbe na naročnikovi opremi, če jo priklopi na naprave izvajalca (npr. priključitev naprav preko vhoda USB na digitalnem sprejemniku, ki je namenjen priključitvi izvajalčevega zunanega trdega diska za snemanje)
- zagotavlja dobavo radijskih in televizijskih programov v skladu s pripadajočo programsko shemo,
- v odnosu do naročnika ni odgovoren za občasne zatemnitve določenih delov televizijskih programov, ki jih je v skladu s predpisi o radiodifuzni retransmisiji izvajalec dolžan izvajati na podlagi zahtev posameznih izdajateljev televizijskih programov,
- si pridržuje pravico spreminjati vsebine in cene naročniških paketov; o morebitnih spremembah bo izvajalec obvestil naročnike najmanj 30 dni pred spremembo na svoji spletni strani in/ali pisno in/ali na druge običajne načine,
- si pridržuje pravico do dodajanja in odstranjevanja programov v programskih shemah, pri čemer se lahko obstoječa programska mesta, ki si jih naročnik nastavi na sprejemnikih, ob tem spremenijo ali pa se spremeni vrstni red nastavljenih programov tako, da je v takem primeru, odvisno od tipa sprejemnika, potrebna bodisi ročna ali samodejna ponastavitev sprejemnika,
- si pridržuje pravico in ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti pri odstranjevanju programov v programskih shemah, če dobavitelj posameznih vsebin ukini določen programski paket,
- obvešča naročnike o programski shemi, ceniku in aktualni ponudbi ter o vseh spremembah na svojem informacijskem televizijskem kanalu in/ali na spletnih straneh in/ali pisno in/ali na druge ustrezne načine.

## 6.4.

Izvajalec ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ter v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih izvajalec ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.

## 7. NAROČNIKOVE OBVEZNOSTI

### 7.1.

Naročnik se obvezuje, da bo pred priključitvijo na omrežje izvajalca:

- predložil popolne in verodostojne osebne podatke za vpis v izvajalčevo evidenco naročniških razmerij,

- zagotovil ustrezen prostor za priključitev in namestitvev opreme za komunikacijski priključek oziroma prenos podatkov ali za dostop do internetnega omrežja in po potrebi pridobil soglasja lastnikov zemljišč in prostorov oziroma stavb, kjer bo potekala povezava na izvajalčevo omrežje, da dovoljujejo posege za izvedbo in vzdrževanje priključkov na svojih zemljiščih oziroma stavbah,
- zagotovil električne omrežne priključke z napetostjo 220V za napajanje opreme v skladu s predpisi,
- zagotovil ozemljitvene priključke v skladu s predpisi.

## 7.2.

Naročnik se obvezuje, da po priključitvi na omrežje izvajalca:

- ne bo spreminjal nobenih naprav izvajalca ali konfiguracije ter programske kode,
- bo z opremo, ki je v lasti izvajalca, ravnal kot dober gospodar,
- ne bo postavljajl strežnikov na svoji lokaciji, razen v primeru sklenitve ustreznega dogovora z izvajalcem,
- v splet ne bo pošiljal podatkov in informacij, ki bi bili v neskladju s predpisi,
- v splet ne bo posredoval vsebin, ki vsebujejo viruse, oziroma bo sam poskrbel za ustrezno protivirusno zaščito,
- bo spoštoval avtorske pravice, izhajajoče iz intelektualne lastnine,
- ne bo pošiljal elektronske pošte z oglaševalsko vsebino naslovnikom, ki tega niso dovolili,
- ne bo v izvajalčevo omrežje pošiljal signalov, ki bi lahko motili delovanje omrežja,
- bo priključek in vso pripadajočo opremo (digitalni sprejemnik, modem, kartice, module in drugo opremo) uporabljal izključno le za lastno uporabo in na posamezni priključek priključil največ tri sprejemnike,
- bo dopuščal dostop do svojih nepremičnin in ob izvajalčevi zavezi za povrnitev v prejšnje stanje na svojih nepremičninah dopuščal tudi izvedbo vseh posegov, ki bi bili izvajalcu potrebni za vzdrževanje in posodabljanje omrežja ter vzpostavljajne morebitnih priključkov na sosednjih nepremičninah,
- po morebitnem prenehanju veljavnosti te pogodbe, ne bo zahteval odstranitve obstoječega priključka in povezav na izvajalčevo omrežje, oziroma ne bo na nikakršen način posegal v povezave in naprave odklopljenega komunikacijskega priključka.

Naročnik potrjuje, da mu je znano dejstvo, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika (telefoni, števcji za odčitavanje toplote, vode itd.) ali tovrstnih naprav v bližnji okolici naročnikovega objekta, za kar izvajalec ne odgovarja. Prav tako je naročniku znano, da lahko pride do motenj pri sprejemu posameznih TV-programov pri naročniku v primeru bližine naprav televizijskega oddajnika oziroma pretvornika. V teh primerih izvajalec ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev.

## 7.3.

Če bi naročnik opremo, ki jo je prevzel v uporabo za sprejem storitev po tej pogodbi in je v lasti izvajalca, poškodoval, uničil ali neupravičeno odsvojil, se zavezuje izvajalcu na podlagi izstavljenega računa povrniti celotno vrednost takšne opreme.

## 7.4.

Pogodbeni stranki sta sporazumni, da je v celoti prepovedana uporaba storitev po tej pogodbi v javnih prostorih, razen če je tako posebej dogovorjeno. Naročnik se obvezuje, da bo storitve uporabljal izključno za lastne potrebe in da signala iz izvajalčevega omrežja ali opreme za sprejemanje storitev ne bo na nikakršen način posredoval tretjim osebam.

V primeru nespoštovanja določil te točke in omogočanja sprejema signala oziroma storitev tretjim osebam je naročnik materialno odgovoren za vso nastalo škodo izvajalcu in bo nemudoma izključen iz omrežja izvajalca. V primeru nespoštovanja določil te točke in omogočanja sprejema signala oziroma storitev tretjim osebam je naročnik materialno odgovoren za vso nastalo škodo izvajalcu in bo nemudoma izključen iz omrežja izvajalca.

## 7.5.

Ob odklopu naročnika iz omrežja izvajalca je naročnik dolžan poravnati vse odprte zapadle obveznosti iz naslova naročniške pogodbe do dneva odklopa in tudi stroške predčasne prekinitve pogodbe, če je bilo pogodbeno razmerje sklenjeno za določeno minimalno obdobje veljavnosti.

## 7.6.

Naročnik je materialno odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih osebnih podatkov. Naročnik se obvezuje izvajalcu nemudoma, vendar najkasneje v roku osmih (8) dni po nastali spremembi, pisno sporočiti vsako spremembo prebivališča, spremembo v zvezi z računi, prek katerih posluje, in spremembo drugih podatkov ter pogojev, ki so vplivali na sklenitev naročniškega razmerja. Vse finančne in druge posledice, ki bi nastale zaradi nepravočasnega sporočanja sprememb, bremenijo naročnika. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko izvajalec odpove naročniško pogodbo. Izvajalec evidentira spremembe od dneva prejema pisnega obvestila in jih upošteva v obračunu za naslednji mesec.

## 7.7.

Naročnik zaradi izvajanja naročniške pogodbe oziroma zaradi izterjave terjatev iz naslova zapadlih in neplačanih obveznosti po naročniški pogodbi, pooblašča izvajalca ali katerokoli drugo osebo, ki s cesijo ali kakšnim drugim pravnim poslom pridobi pravice iz naročniške pogodbe, da pri pristojnih organih opravi poizvedbe o prebivališču, zaposlitvi, EMŠO in davčni številki ter podatkih o premoženjskem stanju naročnika.

# 8. REKLAMACIJE STORITEV

## 8.1.

Naročnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih prek Telemacha posredujejo naročnikom zunanji ponudniki vsebin, so odgovorni ponudniki vsebin. Reklamacije glede vsebine, cen in drugih pogojev uporabe storitev in vsebin, ki jih Telemach le posreduje naročnikom, naročnik ureja s ponudnikom storitev in vsebin.

## 8.2.

Reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo storitev in ponudbo Telemacha obravnava Naročniška služba in jih lahko naročniki sporočijo pisno na kontaktne naslove Telemacha ali na številko Centra za pomoč uporabnikom na 070 700 700.

## 8.3.

Vsaka reklamacija mora vsebovati podatke o naročniku, ki bodo omogočali nedvoumno identifikacijo osebe, ki podaja reklamacijo oz. pritožbo kot upravičene za podajanje reklamacije, telefonsko številko in natančen in izčrpen opis reklamacije. Telemach za razjasnitev okoliščin lahko zahteva dodatna pojasnila. Reklamacija ne zadrži plačila nespornega dela računa. V primeru, da je ugovor naročnika utemeljen, bo Telemach naročniku izplačal razliko preveč plačanega zneska oz. priznal povračilo v skladu s Samoregulacijskim kodeksom o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji. To izplačilo se praviloma opravi tako, da Telemach priznani znesek naročniku prizna kot dobropis na njegovem računu, ki se upošteva ob naslednjem plačilu.

V primeru, da naročnik skladno z metodologijo izvajanja meritev ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno internetno hitrostjo, bo Telemach naročniku priznal pravice skladno s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov po postopku Priloge 2: Nivo zagotavljanja storitev.

## 8.4.

Ugovor mora naročnik vložiti v 15 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje iz prvega odstavka tega člena, vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan. Če naročnik ugovora ne vложи v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

## 8.5.

Ugovor se lahko vложи tudi s klicem na telefonsko številko 070 700 700 ki je namenjena sprejemu prijav napak. Pri tem mora naročnik opozoriti, da vlaga ugovor v smislu prvega odstavka tega člena. Šteje se, da je Telemach prejel ugovor na dan, ko je bil sporočen s klicem na telefonsko številko operaterja.



**8.6**

V kolikor je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, se naročnik strinja in razume, da lahko Telemach pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je končni uporabnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je končni uporabnik navedel v svojem elektronskem ugovoru. Naročnik se strinja in razume, da lahko Telemach pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti, na naslov, ki ga je uporabnik predložil v ugovoru, ki ni bil vložen po elektronski pošti.

**8.7**

Če Telemach v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugotovi, lahko naročnik v 15 dneh po vročitvi odločitve vloži predlog za rešitev spora na Agencijo.

**8.8**

Če Telemach v 15 dneh od vložitve ugovora o njem ne odloči, lahko naročnik vloži predlog za rešitev spora v 30 dneh po vložitvi ugovora pri operaterju.

**8.9**

Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar Telemach ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve. Naročnik v tem primeru lahko vloži predlog za rešitev spora v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

**8.10**

V primeru, da v zvezi s posameznim ugovorom teče spor pred Agencijo, do končne rešitve spora oziroma do dokončne odločitve agencije Telemach zaradi neplačila obveznosti ne bo omejil dostopa do svojih storitev ali naročnika odklopil ali prekinil naročniške pogodbe, če je naročnik v roku poravnal nesporni del računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

**8.11**

Če naročnik izpolnjuje pogoje, v skladu s katerimi se kvalificira za potrošnika v skladu z zakonsko definicijo, se reklamacije obravnavajo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov.

**8.12**

V primeru ugovora, ki je očitno neutemeljen ali v primeru ponavljajočih neupravičenih ugovorov (npr. zatrjevanja dejstev, ki so objektivno preverljiva in se po preveritvi izkažejo za očitno neresnična ali zlonamerna) lahko Telemach stroške postopka z ugovorom zaračuna naročniku po veljavnem ceniku Telemacha. Telemach nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne priznava kot pristojnega za reševanje določenega potrošniškega spora, ki bi ga naročnik, ki se šteje za potrošnika, lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

**9. PLAČEVANJE STORITEV****9.1.**

Naročnik se obvezuje redno in pravočasno plačevati mesečne in drugače obračunane zneske plačil za storitve po tej pogodbi. Rok za pravočasno plačilo storitev so navedeni na izvajalčevih računih za opravljene storitve. Račune za vse blago in storitve v skladu s temi splošnimi pogoji izdaja družba Telemach d.o.o., Brničeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, matična številka: 5692229000.

**9.2.**

Naročnina za izbrane storitve se obračunava mesečno in za cel mesec. V primeru vklopa storitev na katerikoli dan, ki ni prvi dan v mesecu, ali izklopa storitev na katerikoli dan, ki ni zadnji dan v mesecu, se naročniku obračuna proporcionalni del mesečne naročnine za obdobje, v katerem je bila storitev aktivna.

Naročnik je dolžan poravnati vse izvajalčeve stroške postopka opominjanja in stroške vseh izvajalčevih dejanj, ki jih v času po zapadlosti obveznosti naročnika izvede zaradi neizpolnitve obveznosti naročnika oziroma zaradi uveljavljanja svoje pravice do poplčila terjatev do naročnika.

### 9.3.

Telemach račune izdaja v elektronski obliki naročnikom, ki jih o prejemanju računa v taki obliki vnaprej obvesti. Naročniki, ki ne soglašajo s prejetjem računov v elektronski obliki in želijo prejeti račune v papirni obliki, o tem obvestijo Telemach. Telemach si pridržuje pravico posamezen račun posredovati v papirni obliki, če tehnični pogoji onemogočajo posredovanje računa po elektronski poti.

## 10. CENE STORITEV IN OBRAČUN STORITEV

Cene storitev so navedene v ceniku, ki je priloga k tem Splošnim pogojem in je objavljen na spletnih straneh in na sedežu izvajalca. O spremembah cen izvajalec obvešča naročnike pisno in/ali na spletnih straneh in/ali na svojem informacijskem televizijskem kanalu.

## 11. ODKLOP NAROČNIKA IN ODPSTO OD POGODBE

### 11.1.

Izvajalec lahko kadarkoli odklopi naročnikov priključek iz svojega omrežja in odstopi od pogodbe, zlasti če:

- izvajalec na naročnikovem območju preneha opravljati storitve, ki jih naročniku zagotavlja skladno z naročniško pogodbo,
- naročnik ravna v nasprotju z določili naročniške pogodbe ali Splošnih pogojev izvajalca,
- naročnik ovira izvajalca pri dostopu do elementov komunikacijskega omrežja in izvedbi posegov za vzpostavljane in tekoče vzdrževanje priključkov na izvajalčevo omrežje,
- naročnik s svojimi ravnanji povzroča motnje na izvajalčevem omrežju.

### 11.2. Začasni odklop

Na zahtevo naročnika in na njegove stroške je izvajalec dolžan začasno odklopiti naročnika z omrežja. Začasen odklop lahko traja največ šest (6) mesecev od dneva začasnega odklopa. Med dvema časovna odklopoma na zahtevo naročnika mora preteči najmanj šest (6) mesecev. V primeru sklenitve naročniške pogodbe za določeno minimalno časovno obdobje veljavnosti pogodbe, se obdobje začasnega odklopa naročnika ne šteje v časovno obdobje vezave veljavnosti pogodbe. O zahtevi po začasnem odklopu je naročnik dolžan pisno obvestiti izvajalca najmanj trideset (30) dni pred odklopom. Pogoji za izvedbo začasnega odklopa so poravnane vse zapadle naročnikove obveznosti do izvajalca.

### 11.3. Odstop od naročniške pogodbe

Razen, če ločeni dogovori med strankama določajo drugače, lahko katerakoli od pogodbenih strank naročniško pogodbo redno odpove s pisno odpovedjo in enomesečnim odpovednim rokom. V primeru prenehanja zagotavljanja storitev pred potekom odpovednega roka se za datum odpovedi šteje dan, ki sledi dnevni prenehanja zagotavljanja storitev in/ali prejema vračila celotne opreme, karkoli nastopi prej.

Naročnik je dolžan v celoti poravnati svoje obveznosti nastale do dneva prenehanja veljavnosti pogodbe.

### 11.4. Odklop neplačnika (začasno-do plačila obveznosti)

Naročnik mora račun plačati do dne, označenega na računu, razen če drug zakonski predpis ali poseben dogovor med naročnikom in Telemachom ne določa drugače. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov. V primeru zamude s plačilom bo Telemach naročniku obračunal zakonite zamudne obresti in stroške opomina po veljavnem Ceniku.

Če naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti ali kako drugače krši določila naročniškega razmerja, mu Telemach na zanesljiv način (npr. s kratkim sporočilom – SMS in/ali s pismom poslanim na naročnikov naslov) pošlje opomin, v katerem ga pozove, da s kršitvami preneha oz., da zapadle obveznosti poravnava najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.

Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava v roku, Telemach lahko omeji ali prekine izvajanje storitev do prejetja plačila. V takem primeru naročnik ni upravičen do zmanjšanja naročnine ali drugih fiksnih plačil, dogovorjenih s pogodbo.

Stroški odklopa in naknadnega ponovnega priklopa naročnika na omrežje izvajalca v celoti bremenijo naročnika. Naročnik mora, če želi, da ga izvajalec priklopi nazaj na omrežje, poravnati vse svoje obveznosti in poslati potrdilo o plačilu potrditi po pošti naslovljeni na računovodstvo službo izvajalca, po faksu ali po elektronski pošti na racun@telemach.si. Izvajalec bo ponovni vklop opravil v najkrajšem možnem času (najkasneje naslednji delovni dan).

### 11.5. Trajni odklop neplačnika in odstop od pogodbe

V primeru, da naročnik ne poravna svojih obveznosti do Telemacha do izteka meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bil izdan račun, Telemach lahko preneha z zagotavljanjem polnega obsega storitev in/ ali prekine naročniško razmerje. O prekinitvi zagotavljanja storitev ter o odpovedi pogodbe Telemach naročnika obvesti preko SMS ali na drug primeren način. Stroški trajnega odklopa v celoti bremenijo naročnika.

### 11.6. Vrnitev opreme

Naročnik je dolžan ob prenehanju naročniške pogodbe izvajalcu vrniti celotno opremo, ki jo je v uporabo prevzel ob sklenitvi naročniške pogodbe. V primeru, da naročnik predmetne opreme v 15 dneh od prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe ne bi vrnil izvajalcu, se naročnik zavezuje, da bo izvajalcu na podlagi izdanega računa povrnil celotno vrednost nevrnjene opreme.

## DIGITALNA TELEFONIJA

### 1. OPREDELITEV STORITVE DIGITALNE TELEFONIJE

Storitev digitalne telefonije je telefonija prek protokola IP. Storitev digitalne telefonije omogoča prenos komunikacijskih storitev (govor, faks) prek komunikacijskega omrežja izvajalca z uporabo tehnologije IP – protokola IP. Prenos temelji na paketnem prenosu prek omrežja, kjer se analogni govorni signal pretvori v digitalni format ter ustrezno stisne in prenese signal v paket IP za prenos prek omrežja. Digitalna telefonija obsega prenos govora s pomočjo protokola IP prek javnega ali posebnega (zasebnega) omrežja.

### 2. ZA UPORABO STORITVE DIGITALNE TELEFONIJE MORA NAROČNIK:

- imeti z izvajalcem sklenjeno naročniško razmerje za storitev digitalne televizije,
- imeti poravnane vse pretekle obveznosti iz naslova obstoječih naročniških razmerij,
- skleniti naročniško razmerje za digitalno telefonijo in
- storitev mora biti na lokaciji priključka naročnika tehnično izvedljiva.

Vse spremembe naročniškega razmerja morajo biti izvedene v obliki aneksa k naročniški pogodbi, razen kadar gre za spremembe cenika ali teh splošnih pogojev.

### 3. POGOJI ZA UPORABO STORITEV DIGITALNE TELEFONIJE

Pogoj za uporabo storitve digitalne telefonije je vzpostavljen in delujoč priključek za storitev digitalne televizije, ustreznost komunikacijske strojne opreme, ki jo v skladu z naročniško pogodbo za uporabo storitev zagotovi izvajalec, in izvedljive tehnične možnosti za vzpostavitev predmetne storitve na lokaciji priključka naročnika.

Če bi bilo ugotovljeno, da naročnika zaradi tehničnih razlogov na lokaciji njegovega priključka ni mogoče vključiti v sistem za uporabo digitalne telefonije, se izvajalec obvezuje, da bo naročnika o tem obvestil v čim krajšem možnem roku (praviloma 30 dni). V primeru podaje takšnega obvestila se šteje, da naročniško razmerje na storitve digitalne telefonije ni bilo sklenjeno.

### 4. OBVEZNOSTI NAROČNIKA

#### 4.1. Naročnik je za uporabo storitve digitalne telefonije dolžan:

- zagotoviti ustrezno terminalsko opremo v skladu z navodili za uporabo storitev,
- uporabljati terminalsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev in izvajalca,
- uporabljati terminalsko opremo, komunikacijski prehod in telefonske storitve na način, ki ne povzroča motenj,

- uporabljati storitev v omrežju izvajalca ali v drugih omrežjih na takšen način, da uporaba storitev ne ogroža delovanja omrežja izvajalca ali drugih omrežij ter ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi in premoženja,
- zagotoviti stalen nadzor nad delovanjem komunikacijskega prehoda.

#### 4.2.

Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala v primeru nepooblaščne uporabe komunikacijskega prehoda s strani tretjih oseb.

### 5. DODATNE STORITVE

Izvajalec v sklopu storitve digitalne telefonije naročniku zagotavlja tudi dodatne storitve, katerih spisek je objavljen na internetnih straneh izvajalca.

Izvajalec lahko enostransko dodaja, spreminja ali ukine navedene dodatne storitve, o čemer bo naročnika obvestil najmanj sedem (7) dni pred spremembo z objavo na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si). Naročnik lahko uporabo posamezne dodatne storitve vključuje ali izključuje s pisno zahtevo izvajalcu ali samostojno preko lastnega skrbniškega portala, do katerega dostopa v skladu z navodili, objavljenimi na spletnih straneh [www.telemach.si](http://www.telemach.si).

### 6. PRENOS TELEFONSKIH ŠTEVILK

#### 6.1.

Naročnik lahko v skladu s predpisi svojo obstoječo telefonsko številko prenese na izvajalca. Prav tako lahko naročnik telefonsko številko izvajalca prenese na drugega operaterja, pri čemer mu izvajalec prenos telefonske številke zaračuna skladno z veljavnim cenikom.

Prenos telefonske številke je ločena storitev od sklenitve naročniškega razmerja za digitalno telefonijo, kar pomeni, da je naročniško razmerje sklenjeno ne glede na prenos telefonske številke. Le-ta se izvede na željo naročnika in po pridobitvi vse potrebne dokumentacije s strani naročnika. Če se naročnik za prenos telefonske številke ne odloči in pri dosedanjemu operaterju ne želi več imeti sklenjenega naročniškega razmerja za telefonijo, ga mora tudi sam odpovedati.

#### 6.2.

Prenos naročnikove obstoječe telefonske številke v omrežje izvajalca se izvrši na podlagi izpolnjene zahteve za prenos telefonske številke. Telefonska številka, ki jo želi naročnik prenesti v omrežje izvajalca, mora biti aktivna oziroma ne sme biti izključena ali začasno izključena iz omrežja in ne sme biti predmet že sproženega drugega postopka prenosa.

Naročniki storitev so dolžni zahtevi za prenos telefonske številke priložiti vso predvideno dokumentacijo, ki je opredeljena na obrazcu zahteve za prenos.

Zahtevo za prenos telefonske številke lahko poda le oseba oziroma zakoniti zastopnik pravne osebe, ki je naročnik telefonskih storitev pri operaterju, s katerega se številka prenaša.

Prenos telefonske številke se izvede po izvedbi priklopa naročnika na storitve digitalne telefonije v omrežju izvajalca. Izvajalec v imenu naročnika poda odpoved naročniške pogodbe pri dotedanjem operaterju na podlagi pooblastila, katerega izvajalcu predloži naročnik telefonskih storitev.

Če naročnik izvajalca za odpoved obstoječega naročniškega razmerja pri drugem operaterju ne pooblasti ali ima ločene storitve, se naročnik zavezuje, da bo aktivna naročniška razmerja pri drugem operaterju odpovedal sam.

### 7. OBVEZNOSTI IN PRAVICE IZVAJALCA SO:

- zagotavljati čim bolj neprekinjeno delovanje storitev digitalne telefonije 24 ur na dan, sedem dni v tednu, vse leto,
- odpravljati motnje in napake v najkrajšem možnem času,
- začasno izključiti storitev digitalne telefonije v skladu s pogodbo in temi splošnimi pogoji,
- zaračunavati mesečno naročnino in opravljeni telefonski promet ter ostale storitve po ceniku storitev izvajalca.

- če izvajalec storitve nudi prikaz identitete kličočega priključka, ima posameznik možnost prikaza in preprečitve prikaza identitete kličočega priključka in priključka v zvezi.

## 8. PLAČILA STORITEV

### 8.1.

Izvajalec obračunava storitev digitalne telefonije v skladu z veljavnim cenikom storitev.

Račune za vse blago in storitve v skladu s temi splošnimi pogoji izdaja družba Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, matična številka: 5692229000.

### 8.2.

Izvajalec bo naročnikom obračunaval storitve digitalne telefonije na mesečnih računih, ki vsebujejo naslednje postavke:

- obračunsko obdobje,
- priključnino,
- vrsto in znesek vseh morebitnih drugih enkratnih plačil v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun;
- naročnino,
- vrsto in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
- število klicev, trajanje teh klicev, število obračunskih enot,
- znesek telefonskega prometa, ločeno za:
  - notranje klice,
  - mednarodne klice,
  - klice v mobilna javna komunikacijska omrežja,
  - klice premijskih storitev,
  - prenos podatkov,
- vrsto in znesek za druge opravljene storitve ter
- skupni znesek računa.

### 8.3.

Naročnina se plačuje v enakih časovnih presledkih, praviloma od prvega do zadnjega dne v mesecu za pretekli mesec. V primeru vklopa storitev na katerikoli dan, ki ni prvi dan v mesecu, ali izklopa storitev na katerikoli dan, ki ni zadnji dan v mesecu, se naročniku obračuna proporcionalni del mesečne naročnine za obdobje, v katerem je bila storitev aktivna. Naročnina se obračuna v skladu s cenikom storitev izvajalca. Naročnina za storitev digitalne telefonije se zaračunava tudi za (vmesno) obdobje, v katerem naročnik ne uporablja storitev izvajalca ali pa jih uporablja v omejenem obsegu (ne glede na razlog za to neuporabo oziroma omejeno uporabo storitev).

### 8.4.

Opravljene klice ter dodatne in dopolnilne storitve se zaračunava mesečno v naslednjem mesecu ob upoštevanju dejanske uporabe storitev v skladu s cenikom storitev izvajalca. Za obračun klicev in storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema izvajalca. Morebitna odstopanja od evidence prometa na podlagi internega tarifnega sistema naročnika od evidence izvajalca ne vplivajo na obračun uporabe storitev izvajalca.

## 9. DOMNEVNA ZLORABA STORITEV ALI PREKORAČITEV DNEVNE OMEJITVE PORABE

Izvajalec tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika in/ali dnevna poraba naročnika naraste preko 100 EUR in/ali če obstaja utemeljena domneva, da naročnik plačilnih obveznosti ne bo mogel poravnati, izvajalec naročnika lahko na to opozori (telefonsko/pisno) in mu lahko začasno, do prejema plačila za storitve, onemogoči nadaljnjo uporabo storitev v celoti ali samo na določene skupine premijskih in/ali mobilnih telefonskih števil.

Za ponovno vzpostavitev celotne storitve lahko izvajalec zahteva predčasno plačilo že nastalih stroškov iz naslova uporabe digitalne telefonije, naročnik pa je dolžan to plačilo izvršiti v postavljenem roku in o tem obvestiti izvajalca. Prejeto plačilo za storitve se upošteva pri naslednjem izstavljenem računu izvajalca.

## 10. IZPIS VIŠJE STOPNJE RAZČLENJENEGA RAČUNA

Naročnik lahko pisno zahteva višjo stopnjo razčlenjenega računa za storitve digitalne telefonije, ki ga izvajalec zaračuna po ceniku storitev. Razčlenjen račun se lahko zahteva za obdobje največ treh (3) predhodnih mesecev od dneva predložitve naročnikove pisne zahteve izvajalcu. Po izročitvi razčlenjenega računa naročniku izvajalec ne odgovarja več za nadaljnje varovanje podatkov iz izpisa razčlenjenega računa.

Razčlenjen račun vsebuje:

- datum vzpostavitve posameznega klica,
- čas vzpostavitve posameznega klica,
- številko klicanega za odhodni klic in številko kličočega za dohodni klic, pri čemer se izpusti oziroma izbriše zadnja tri mesta izpisanih telefonskih števil,
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve in
- plačilo za storitev.

Izvajalec v skladu s predpisi ob izdaji razčlenjenega računa izpusti oziroma izbriše zadnja tri mesta izpisanih telefonskih števil.

Na izrecno pisno zahtevo naročnika lahko operater klicanih števil ne prikrije:

1. pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
2. če je naročnik potrošnik (fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za javno dostopno komunikacijsko storitev za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost) ali
3. če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, zahteva nezakriti razčlenjeni račun in zahtevi priloži dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Operater razčlenjeni račun posreduje uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na računu prekrije.

## 11. PREGLED UPORABE

Izvajalec omogoča naročnikom pregled uporabe telefonskih storitev prek internetne strani, do katere se dostopa v skladu z navodili, objavljenimi na spletnih straneh [www.telemach.si](http://www.telemach.si).

## 12. UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK

### 12.1.

Izvajalec v skladu s predpisi o elektronskih komunikacijah podatke o naročnikih objavlja v univerzalnem telefonskem imeniku, pri čemer se v imeniku objavijo podatki o naročnikih, ki ob sklenitvi naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije podajo svoje soglasje za objavo v imeniku.

### 12.2.

S podpisom soglasja za objavo v telefonskem imeniku naročnik potrjuje svoje strinjanje z objavo njegovih podatkov v vseh imenikih, kjer bo izvajalec objavljati telefonske številke.

Vse kasnejše spremembe glede objave v telefonskih imenikih je naročnik dolžan izvajalcu sporočati pisno. Izvedba izbriša naročnikovih podatkov iz imenikov ni v okviru pristojnosti izvajalca in jo je na podlagi naročnikove zahteve potrebno uveljaviti pri izdajateljih imenikov.

### 13. TELEFONSKA ŠTEVILKA

#### 13.1.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svojo seznanjenost z dejstvom, da bo v skladu s predpisi izvajalec ob podpisu naročniške pogodbe za storitev digitalne telefonije naročniku določil telefonsko številko iz nabora števil, ki ga je izvajalcu v uporabo dodelila Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije.

#### 13.2.

Naročnik lahko pisno zahteva zamenjavo obstoječe telefonske številke iz nabora števil v upravljanju izvajalca. Storitev zamenjave številke se obračuna po ceniku storitev izvajalca.

#### 13.3.

V primeru prenehanja naročniškega razmerja za storitev digitalne telefonije iz kateregakoli razloga se naročniku dodeljene številke iz nabora številskega prostora izvajalca sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku šestih (6) mesecev od prenehanja naročniškega razmerja.

#### 13.4.

Če se naročniško razmerje, ki je prenehalo iz kateregakoli razloga, ponovno vzpostavi v roku treh (3) mesecev od prenehanja, lahko naročnik poda prošnjo za prejem iste telefonske številke iz nabora številskega prostora izvajalca, kot jo je imel pred prenehanjem, pri čemer izvajalec ne more jamčiti, da je predmetna telefonska številka še prosta. Po preteku trimesečnega obdobja od prenehanja predhodnega naročniškega razmerja zahteve za prejem iste telefonske številke ni več mogoče podati.

### 14. KRŠITEV NAROČNIŠKE POGODBE

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svoje jamstvo izvajalcu, da ne bo uporabljal storitev digitalne telefonije v nasprotju s predpisi.

Če naročnik krši naročniško pogodbo in/ali splošne pogoje in/ali navodila in/ali predpise tako, da kršitev pomeni grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča gospodarske ali operativne težave izvajalcu ali naročnikom telefonskih storitev, oziroma če gre za utemeljen sum zlorabe, lahko izvajalec brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku takoj omeji ali prekine izvajanje storitev digitalne telefonije.

### 15. DELOVANJE STORITEV IN TERMINALSKA OPREMA

#### 15.1.

Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je izvajalec praviloma ne zagotavlja. Če izvajalec kot del posebne ponudbe naročniku zagotovi tudi telefonski aparat, izvajalec za delovanje telefonskega aparata ne odgovarja. Morebitno nedelovanje in popravila telefonskega aparata se urejajo neposredno z dobaviteljem (proizvajalcem) telefonskih aparatov oziroma s pooblaščenim servisom za te telefonske aparate, o čemer naročnik pridobi več informacij pri operaterju.

#### 15.2.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko nedelovanje ali neustrezno delovanje kateregakoli od naštetih elementov povzroči tudi motnje ali nedelovanje telefonske storitve. Do motenj ali nedelovanja telefonskih storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacij opreme ali omrežja izvajalca, o čemer bo izvajalec naročnike obveščal prek spletnih strani in/ali na informacijskem televizijskem kanalu izvajalca.

#### 15.3.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da uporaba telefonskih storitev, vključno s klici na številke za klice v sili (112, 113), ni možna ob nedelovanju ali motenem delovanju električnega

omrežja, internetnega priključka ali terminalske opreme. Naročnik si lahko poveča možnost dostopnosti do storitev ob izpadu javnega električnega omrežja v objektu naročnika s tem, da si zagotovi sistem za brezprekinitveno napajanje (UPS) omrežnih elementov in terminalske opreme.

Oprijem klicev bo onemogočeno tudi v primeru izklopa katerekoli storitve izvajalca zaradi nepravilnih obveznosti naročnika ali okvare katerega od omrežnih elementov izvajalca.

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z okoliščinami, da je za potrebe telefonskih klicev v zvezi z varovanjem zdravja in življenja ljudi digitalna telefonija primerna za uporabo kot sekundarna komunikacijska povezava.

#### **15.4.**

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom in se strinja, da zaradi tehnologije delovanja storitev digitalne telefonije izvajalec ni odgovoren za morebitne primere, ko nekatere naprave, kot so domači varnostni sistemi, faks, modemi, nadzorni sistemi ipd., ne bodo delovale ali ne bodo delovale pravilno.

#### **15.5.**

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da telefonska storitev v navezi s komunikacijsko strojno opremo (t. i. komunikacijskim prehodom), ki jo ob vklopu posreduje izvajalec v kombinaciji z ustreznimi telefonskimi aparati, omogoča uporabo storitev digitalne telefonije na dveh številkah. Za uporabo dodatnih telefonskih števil je potrebna dodatna terminalska oprema, ki ni predmet naročniške pogodbe in jo je dolžan priskrbeti naročnik sam, v skladu z navodili za uporabo storitev digitalne telefonije. Naročnik lahko pisno izvajalcu naroči zagotovitev dodatne telefonske številke, ki jo izvajalec zaračunava skladno s cenikom storitev.

### **16. VARNOST POGOVOROV**

Naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da izvajalec iz tehničnih razlogov ne more zagotoviti popolne varnosti glede vsebine telefonskih pogovorov. Izvajalec ob tem posebej poudarja, da se izvajalčevi poslovni procesi načrtujejo in izvajajo na takšen način, da se v največji možni meri spoštuje ter varuje zasebnost naročnikov in vsebine telefonskih pogovorov, pri čemer se njihova vsebina lahko posreduje tretjim osebam le v primerih, ki so izrecno predpisani z zakonom ali sodno odredbo. Izvajalec tajnost vsebine telefonskih pogovorov in drugih storitev zagotavlja v skladu s svojimi tehničnimi možnostmi in v skladu s predpisi.

### **17. KAKOVOST STORITEV**

Izvajalec naročnikom zagotavlja kakovost telefonskih storitev na takšni ravni, kot jo omogoča tehnična opremljenost. Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica slabše kakovosti telefonskih storitev ali motenj v izvajanju storitev digitalne telefonije. Izvajalec ne prevzema nikakršne odškodninske odgovornosti, povezane s storitvami digitalne telefonije po tej pogodbi.

### **18. UPORABA STORITVE**

Naročnik je upravičen uporabljati telefonske storitve digitalne telefonije izključno za lastne potrebe in s sklenitvijo naročniške pogodbe potrjuje svojo seznanjenost in upoštevanje prepovedi preprodaje ali podobnega posredovanja telefonskih storitev tretjim osebam. Prav tako naročnik potrjuje svojo seznanjenost in upoštevanje prepovedi uporabe neprekinjenega samodejnega klicanja, stalnega ali zelo pogostega posredovanja klicev, telemarketinga in ostalih tovrstnih dejavnosti.

Naročnik potrjuje, da je seznanjen z dejstvom, da lahko izvajalec v primerih iz prejšnjega odstavka oziroma ob utemeljeni domnevi zlorabe predmetnih storitev nemudoma in brez predhodnega obvestila naročniku prekine zagotavljanje storitev digitalne telefonije.



## VIDEO NA ZAHTEVO (VIDEO KLUB)

### 1. POGOJI, OBSEG IN NAČIN OPRAVLJANJA STORITVE VIDEO NA ZAHTEVO

#### 1.1.

Izvajalec omogoča svojim naročnikom, ki imajo ustrezno opremo in prejemajo digitalni signal prek omrežja izvajalca ter so na območju omrežja, kjer obstajajo tehnične možnosti za ponujanje storitev video na zahtevo, možnost sklenitve naročniške pogodbe, ki vsebuje tudi dodatno storitev video na zahtevo, oziroma sklenitev dodatka k predhodno že sklenjeni naročniški pogodbi za storitve izvajalca.

Pri tem naročnik s sklenitvijo pogodbe za predmetno storitev potrjuje svojo privolitev z objektivno okoliščino, da iz tehničnih razlogov izvajalec ne more v vsakem trenutku s popolno gotovostjo zagotoviti dostopa do izbranih oziroma naročenih vsebin, saj je uspešen dostop pogojen z različnimi tehničnimi dejavniki, podanimi v posameznih časovnih obdobjih, kot so: trenutna obremenitev strežnika, razpoložljivost prenosnih kapacitet ipd., tako da občasno lahko pride do delnega časovnega zamika pri dobavi naročenih vsebin.

#### 1.2. Sklenitev naročniškega razmerja in vklop storitev

Za vklop storitve video na zahtevo morajo biti kumulativno izpolnjeni naslednji pogoji:

- obstoj tehničnih možnosti za ponujanje storitev video na zahtevo na lokaciji naročnikovega priključka,
- sklenjena naročniška pogodba za storitve trojček, dvojček ali digitalno televizijo,
- naročnik v uporabo prevzame ustrezno opremo za sprejem storitve video na zahtevo,
- sklenitev naročniške pogodbe ali dodatka k naročniški pogodbi za storitev video na zahtevo.

Če so zgoraj navedeni pogoji izpolnjeni, se naročniku storitev Video Klub samodejno vklopi.

Naročniki, ki za sprejem TV signala uporabljajo kartico (TV modul), storitve Video na zahtevo ne morejo uporabljati.

#### 1.3.

V sklopu storitve video na zahtevo (Video Klub) so naročnikom na voljo prosto dostopne in plačljive vsebine.

Za prosto dostopne vsebine se štejejo tiste, katerih ogled in uporaba se naročniku dodatno ne obračuna in so hkrati vseskozi na voljo za neomejen ogled.

Za plačljive vsebine (Filmi, plačljivi na ogled) se štejejo tiste, katerih ogled in uporaba se naročniku obračunava po ločenem ceniku. Filmi, plačljivi na ogled je storitev video na zahtevo, pri kateri si naročnik s potrditvijo izbora video vsebine in potrditvijo nakupa ogleda izbranih video vsebin omogoči ogled teh izbranih video vsebin za obdobje 24 ur od trenutka nakupa, pri čemer je naročnik dolžan poravnati vrednost nakupa ogleda, ki se bo zaračunal pri mesečnem računu za storitve skladno s cenikom izvajalca.

Če naročnik po potrditvi izbora in nakupa med ogledom izbrane video vsebine za dlje časa vklopi funkcijo pavza, se po časovnem obdobju 15 minut storitev samodejno deaktivira, pri čemer si naročnik vsako izbrano in odkupljeno video vsebino v časovnem obdobju 24 ur od nakupa lahko ponovno vzpostavi za ogled.

Naročnik lahko po potrditvi izbora in nakupa vsebine iz nabora vsebin Filmov, plačljivih na ogled izbrano vsebino gleda le preko sprejemnika, na katerem je izbor potrdil.

Naročnik lahko z uporabniškim imenom in geslom na internetni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) pregleduje porabo in seznam že naročenih vsebin iz nabora vsebin video na zahtevo za največ tri mesece za nazaj.

#### 1.4. Dodatni paketi (Paket vsebin z mesečno naročnino)

Dodatni paketi na storitvi video na zahtevo so tisti paketi, pri katerih ima naročnik možnost neomejenega ogleda vseh vsebin iz izbranega dodatnega paketa, pri čemer je naročnik dolžan poravnati mesečno naročnino za izbrani paket skladno s cenikom izvajalca.

Naročniško razmerje za storitev Paket vsebin z mesečno naročnino je vezano in se sklepa za en digitalni sprejemnik.

## 1.5. Oglad video vsebin za odrasle

Za pregledovanje in ogled video vsebin iz ponudbe video na zahtevo, ki so namenjene izključno odraslim gledalcem, lahko naročnik s številko PIN, ki je predhodno nastavljena in jo naročnik lahko kasneje samostojno spreminja, zaklene določene video vsebine. Z vnosom številke PIN za ogled vsebin za odrasle uporabnik storitve video na zahtevo potrjuje, da:

- je starejši od 18 let,
- bo preprečil ogled vsebin pod to kategorijo osebam, mlajšim od 18 let,
- je seznanjen z načinom produkcije in naravo video vsebin za odrasle.

## 2. CENE IN NAČIN ZARAČUNAVANJA UPORABE STORITVE VIDEO NA ZAHTEVO

### 2.1.

Uporaba storitve video na zahtevo se zaračunava bodisi za vsak ogled posamezne video vsebine posebej po ceni, ki je navedena ob opisu izbrane video vsebine (Filmi plačljivi na ogled), bodisi kot mesečna naročnina na dodatne pakete storitve video na zahtevo (Paket vsebin z mesečno naročnino, ...).

Cene posameznih storitev video na zahtevo so navedene tudi v ceniku izvajalca, objavljenem na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in na sedežu izvajalca.

Račune za vse blago in storitve v skladu s temi splošnimi pogoji izdaja družba Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, matična številka: 5692229000.

### 2.2.

S sklenitvijo katerekoli naročniške pogodbe se naročnik strinja z uvedbo storitve Video na zahtevo – Video klub, ki jo bo lahko prosto uporabljal in plačeval v skladu z uporabo po veljavnem ceniku in skladno s pogoji, opisanimi v tem poglavju.

S potrditvijo izbora video vsebine v digitalnem sprejemniku naročnik storitve video na zahtevo soglašča:

- s temi splošnimi pogoji in s ceno za ogled izbrane video vsebine iz nabora vsebin video na zahtevo,
- da se mu za ogled posamezne video vsebine iz nabora vsebin storitve video na zahtevo ali mesečna naročnina zaračuna skupaj z ostalimi storitvami izvajalca na mesečnem računu za preteklo obračunsko obdobje,
- da mu lahko izvajalec onemogoči uporabo storitve video na zahtevo, če ne plača izvajalčevega računa za storitve video na zahtevo.

## 3. PROMOCIJSKO OBDOBJE STORITVE VIDEO NA ZAHTEVO

### 3.1. PAKET VSEBIN Z MESEČNO NAROČNINO

Če naročnik sklene naročniško razmerje za promocijsko obdobje storitve video na zahtevo in po preteku promocijskega obdobja nadaljuje s sprejemanjem storitev in uporabo opreme, se promocijsko naročniško razmerje samodejno spremeni v redno naročniško razmerje za storitev Paket vsebin z mesečno naročnino, pri čemer se naročnik s tem hkrati zavezuje, da bo plačeval mesečno naročnino in mesečno uporabnino za sprejemno opremo skladno s cenikom storitev izvajalca.

Če naročnik ne želi nadaljevati s sprejemanjem storitve Paketa vsebin z mesečno naročnino, se zavezuje, da bo pisno ali prek obrazca, ki ga dobi na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) (po pošti, faksu ali e-pošti), odjavil storitev in najkasneje na zadnji dan promocijskega obdobja izvajalcu v najbližji poslovalnici vrnil pripadajočo sprejemno opremo v njeni originalni embalaži.

Z morebitnim prenehanjem sprejema storitve Paketa vsebin z mesečno naročnino naročnik ne spreminja vsebine svojega naročniškega razmerja za preostale naročene storitve izvajalca.

V kolikor naročnik odpove sprejem storitev Paketa vsebin z mesečno naročnino in kljub temu pri sebi obdrži pripadajočo sprejemno opremo, se mu še naprej mesečno zaračunava uporabnina opreme skladno s cenikom storitev izvajalca.

#### 4. PREKINITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA ZA STORITEV VIDEO NA ZAHTEVO

Če naročnik želi prekiniti naročniško razmerje za storitev video na zahtevo –Video klub, se zavezuje, da bo najmanj 30 dni prej pisno ali prek obrazca, ki ga dobi na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) (po pošti, faksu ali e-pošti) odjavil storitev in pripadajočo sprejemno opremo v originalni embalaži (sprejemnik skupaj z daljinskim upravljalnikom, kabel HDMI, navodila za uporabo, ...) vrnil v najbližjo poslovalnico izvajalca.

Če naročnik sprejemne opreme izvajalcu ne vrne, se mu mesečno še naprej zaračunava uporabnina opreme skladno s cenikom storitev izvajalca.

Če naročnik prekine naročniško razmerje tudi za ostale storitve, je celotno sprejemno opremo, ki jo je naročnik prevzel v uporabo, dolžan vrniti izvajalcu. Če naročnik predmetne opreme v 15 dneh od prenehanja naročniške pogodbe ne vrne izvajalcu, se naročnik zavezuje, da bo izvajalcu na podlagi izdanega računa povrnil celotno vrednost nevrnjene opreme.

#### 5. PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

##### 5.1.

Pri izvajanju storitve video na zahtevo izvajalec na naročnika ne prenese nikakršnih avtorskih pravic na predvajanih video vsebinah, razen pravice do ogleda vsebin v skladu z naročniško pogodbo in temi pogoji. Video vsebine, ki jih izvajalec ponuja v okviru storitve video na zahtevo, so izposojene za namen predvajanja izključno le v zasebne (nejavne) namene.

V primeru kršitve določb tega poglavja je naročnik odgovoren za morebitne zahtevke, ki bi jih zaradi njegovega ravnanja lahko uveljavljali avtorji vsebin, distributerji, producenti ali drugi nosilci avtorskih pravic pri posamezni video vsebini.

##### 5.2.

Naročnik se obvezuje, da preko digitalnega sprejemnika prejete vsebine storitve video na zahtevo ne bo kopiral, snemal na zunanje nosilce, prenašal ali razmnoževal. Naročnik se tudi obvezuje, da ne bo na nikakršen način poskušal spreminjati video vsebin iz ponudbe storitve video na zahtevo ali poskušal vdirati v sistem ali spreminjati nastavitve digitalnega sprejemnika z namenom neupravičene uporabe ali kakršnekoli nadaljnje distribucije video vsebin.

#### 6.

##### 6.1.

Izvajalec si pridržuje pravico, da brez predhodnega obvestila kadarkoli spremeni ponudbo vsebin v sklopu storitve video na zahtevo. Enako velja za tehnično izvedbo storitve video na zahtevo.

##### 6.2.

Izvajalec ni odgovoren za škodo, ki bi lahko nastala naročnikom zaradi uporabe storitve video na zahtevo, in ne odgovarja za vsebine, ki jih naročnik izbere za predvajanje.

## TELEMACH TOTALNI TROJČEK

Družba Telemach d.o.o. opravlja storitev Telemach Totalni trojček pod pogoji in na način, kot je določen z veljavnimi predpisi, naročniško pogodbo in temi Splošnimi pogoji v sodelovanju z družbo Telekom Slovenije d.d.

#### 1. OPREDELITEV STORITVE

Ponudba storitve Telemach Totalni trojček zajema storitve interneta (tehnologiji ADSL in VDSL), satelitske televizije in digitalne telefonije.

# STORITVE NA ODPRTIH ŠIROKOPASOVNIH OMREŽJIH (OŠO)

## 1. OPREDELITEV STORITVE

Odperta širokopasovna omrežja (v nadaljevanju OŠO) so elektronska komunikacijska omrežja, ki so pod enakimi pogoji dostopna vsem ponudnikom storitev. Telemach v teh omrežjih svoje storitve ponuja skladno z veljavnimi Splošnimi pogoji in veljavnim cenikom družbe. V nadaljevanju so navedene zgoj posebnosti pri uporabi storitev v OŠO, v vseh ostalih točkah pa veljajo preostale določbe Splošnih pogojev uporabe storitev Telemach.

## 2. OPREMA ZA UPORABO STORITEV

### 2.1.

Opremo za zagotavljanje storitve pri naročniku zagotovi izvajalec, naročnik pa opremo dobi v uporabo za celotno obdobje trajanja naročniškega razmerja. Za uporabo video storitev v OŠO lahko operater stranki ponudi uporabo ustreznega sprejemnika (npr. Albis), ki omogoča spremljanje televizije preko internetne povezave.

### 2.2.

Predajna točka med operaterjem in naročnikom za zagotavljanje storitve je omrežna naprava ONT (Optical Network Terminal). Vsa dodatna dela za izgradnjo hišne komunikacijske napeljave in namestitve opreme za uporabo storitev, ki niso zajeta v pavšalni ceni za prvi prikllop, se naročniku zaračunajo posebej, skladno s cenikom za dodatna dela in material.

### 2.3.

Telemach naročnikom zagotavlja kakovost storitve v okviru danih tehničnih zmogljivosti in lastnosti omrežja na hišni priključni točki oziroma mestu odjema (opremi CPE). Hitrost internetne povezave je omejena z dano omrežno infrastrukturo, s tehničnimi parametri telekomunikacijskega voda do končnega uporabnika in z lastno opremo, ki jo uporablja uporabnik, kadar ta uporablja storitev IP-televizije in sprejemnik Albis. Hitrost interneta se zmanjša v primeru hkratne uporabe televizije, telefonije in interneta. Hitrost internetne povezave je pogojena s številom sprejemnikov Albis in številom naprav, ki jih ima stranka sočasno priključene na internet.

### 2.4.

Vsa nameščena oprema, ki jo naročnik prejme v uporabo ob sklenitvi naročniškega razmerja, je trajna last Telemacha in naročnik se zavezuje, da bo opremo po prenehanju naročniške pogodbe vrnil Telemachu nepoškodovano oziroma bo, če takšno vračilo opreme ne bo možno, Telemachu povrnil protivrednost celotne nevrnjene opreme.

## 3. DOSTOPANJE DO SPLETA PREKO BREZŽIČNEGA OMREŽJA NA OPREMI NAROČNIKA (SECONDARY WIRELESS SSID)

Naročnik s sklenitvijo naročniškega razmerja potrjuje, da je seznanjen in soglaša, da je oprema, ki jo dobi v uporabo za sprejemanje storitev, lahko tudi take vrste, da omogoča operaterju vzpostavitev sekundarnega brezžičnega (Wi-Fi) omrežja (t.i. Secondary wireless SSID). To pomeni, da oprema tudi določenim ostalim uporabnikom omogoča brezžično internetno povezavo preko naprave, ki jo uporablja naročnik. Pri tem storitev naročnika zaradi prej navedenega dejstva ni motena ali kakorkoli okrnjena in je hkrati varnost prenosa podatkov naročnika enaka, kot če takšen dostop ne bi bil zagotovljen preko predmetne opreme.

## 4. OMEJITVE PRI UPORABI POSAMEZNE TEHNIČNE REŠITVE NA TERENU

Zaradi uporabljene tehnične rešitve v omrežju je prikllop na nekaterih območjih omrežij sivih lis možen samo na hišnih naslovih, kjer sta na voljo dve optični vlakni.

## 5. ROKI ZA IZVEDBO PRIKLJUČKA IN ODPRAVO NAPAK

Naročnik je seznanjen, da je lahko zaradi narave odprtih širokopasovnih omrežij, ki jih vzdržujejo in upravljajo posamezni upravljavci, rok za prikllop ali odpravo napake daljši, saj napake na omrežju odpravi upravljavec posameznega odprtega širokopasovnega omrežja.

## WIMAX TROJČEK

Na področjih, kjer ni dostopa do naprednejših tehnoloških rešitev (širokopasovnega interneta), Telemach ponuja naročniške pakete za storitve interneta, televizije in telefonije (t.i. trojček ali dvojček).

V teh paketih dostop do interneta in telefonije omogoča brezžična tehnologija WiMAX, ki deluje preko mobilnih frekvenc in katere hitrosti so po sektorju pokritja signala omejene na 28 Mbit (največ 4 Mbit do posameznega končnega uporabnika), sprejem televizijskega signala pa omogoča satelitski sprejemnik.

## STORITEV ČASOVNIH FUNKCIJ

Storitev časovnih funkcij omogoča ogled vsebin določenih televizijskih programov za 72 ur nazaj. Storitev je mogoča le na določenem tipu digitalnih sprejemnikov.

Za uporabo časovnih funkcij Premor in Snemanje prek TV sprejemnika televizorja je treba priključiti zunanji trdi disk, ki ga ob mesečnem nadomestilu zagotovi operater.

Pri tako imenovanem »formatiranju« nosilcev podatkov (trdih diskov, pomnilnikov USB) se lahko ob napačno izvedenih postopkih izgubijo naročnikovi podatki, zato je operater naročnike v navodilih za uporabo časovnih funkcij pri televizijskih vmesnikih, ki te funkcionalnosti omogočajo, opozoril o nujnosti priprave varnostne kopije. Vsakršno formatiranje zunanjih nosilcev podatkov se izvaja na lastno odgovornost uporabnika. Izvajalec ne prevzema odgovornosti za izgubljene podatke.

## KONČNE DOLOČBE

Telemach sme te pogoje, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi naročniške pogodbe, teh pogojev in/ali posebnih pogojev ali Cenika Telemach obvesti svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb z objavo na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in z objavo na prodajnih mestih Telemacha, do poteka 30 dnevne roka pa bo obvestilo o spremembi posredoval kot prilogo k rednim mesečnim računom. Od objave obvestila o spremembah do njihove uveljavitve, imajo naročniki-potrošniki, druge osebe pa v kolikor ravnajo v skladu s 129. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), v skladu z določili 2. odst. 129. člena ZEKom-1 pravico brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Naročnik, ki to pravico uveljavlja, in je ob sklenitvi naročniškega razmerja prejel terminalsko opremo po akcijski ceni, lahko pri odstopu od naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave izbira, ali bo operaterju povrnil znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in prejeto terminalsko opremo obdržal, ali pa bo vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, operater pa mu bo vrnil kupnino. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.”

Ti splošni pogoji so objavljeni dne 6. 1. 2020 in pričnejo veljati 1. 3. 2020 ter veljajo do spremembe oz. preklica.

## Priloge:

- PRILOGA 1 - Pogoji varovanja osebnih podatkov
- PRILOGA 2 - Nivo zagotavljanja storitev

## PRILOGA 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV

### 1. UVOD

Družba TELEMACH d.o.o., z glavnim sedežem na naslovu Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka 5692229000, davčna številka: SI66863627, (v nadaljevanju: »Telemach«), z namenom varovanja zasebnosti posameznikov svojih storitev (»naročnikov«) in drugih oseb, katerih podatke obdeluje (v nadaljevanju skupaj: »posamezniki«) s temi Pogoji varovanja osebnih podatkov v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES ter Zakonom o varstvu osebnih podatkov (s spremembami in dopolnitvami) opisuje politiko varovanja osebnih podatkov, navaja vrste, trajanje hrambe, namen in pravice posameznikov v zvezi z osebnimi podatki in njihovo obdelavo in s to Prilogo dopolnjuje Splošne pogoje uporabe storitev družb Skupine Telemach (»SPST«), Splošne pogoje poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve (»SPPm«) in Splošne pogoje uporabe predplačniškega sistema TELEMACH (»SPU«), (skupaj SPST, SPPm in SPU: »Splošni Pogoji«). Ti Pogoji veljajo za vse primere, ko Telemach nastopa kot upravljavec osebnih podatkov posameznikov.

### 2. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

Telemach osebne podatke posameznikov obdeluje na podlagi zakona, pogodbe, legitimnega interesa in/ali na podlagi prostovoljne privolitve posameznika.

- Telemach o naročnikih za namen izvajanja naročniške pogodbe obdeluje naslednje podatke, **ki jih naročniki posredujejo ob sklenitvi naročniške pogodbe ali ob pričetku procesa za sklenitev naročniške pogodbe**: ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe, naslov/sedež posameznika, naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do posameznika in kontaktno telefonsko številko, na željo posameznika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov, naslov elektronske pošte, davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo, naslov za pošiljanje računov, če se razlikuje od stalnega (ulica oz. naselje – številka, poštna številka, mesto), številko transakcijskega računa za posameznike, ki prejemajo e-račun v spletno banko, na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi posameznik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.
- Telemach poleg podatkov iz točke a) tega člena, **za namen obračunavanja storitev, izdaje računov, izterjav in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem** obdeluje naslednje prometne podatke naročnikov: (i) pri govornih storitvah v mobilnem omrežju: izvor komunikacije (npr. kličoča številka ali uporabniško ime), ponor komunikacije (npr. klicana številka), smer komunikacije (npr. odhodni, dohodni klic), čas in trajanje komunikacije, vrsta komunikacije oz. uporabljene storitve (npr. klic, sporočil SMS, sporočila MMS, splet, nakup), podatek o preusmeritvi, klicna koda izvirne države, klicna koda klicane države, vsebina zahtevka posameznika za izvedbo storitve (če je izvedba storitve odvisna od parametra oz. vsebine zahtevka), podatki, ki jih potrebuje za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, neuspešni poizkusi komunikacije

(npr. neodgovorjeni klic); (ii) pri storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: količina prenesenih podatkov in dostopna točka v internet, podatki o javnem IP naslovu; (iii) pri govornih storitvah v mobilnem in fiksnem omrežju ter storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: število porabljenih brezplačnih enot (npr. število brezplačnih minut), lokacija komunikacije (npr. bazna postaja, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena.), številka IMSI, identiteta opreme (npr. IMEI, MAC), izvorno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve (npr. doma, tujina), uporabljena tarifa oz. cena, zaračunana vrednost in priznani popusti, davek, in drugi podatki o opravljeni storitvi.

*Telemach bo osebne podatke navedene v točki a) in b) obdeloval in hranil do popolnega poplčila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahtevke iz pogodbenega razmerja, t.j. ob prekinitvi pogodbenega razmerja do poteka enega leta po koncu leta, v katerem je zapadel zadnji račun za storitev za primere, kjer je bil predmet pogodbenega razmerja zgolj storitev in do poteka 5 let za primere, ko je bila predmet pogodbenega razmerja tudi kupoprodaja blaga. V primeru, da tako določa zakonodaja davčnega področja, se nekateri podatki hranijo do poteka 10-letnega roka za hrambo.*

- c) Telemach na podlagi izrecnega soglasja posameznikov zbira, hrani, uporablja in segmentira ime in priimek, naslov, kontaktni e-naslov, kontaktno telefonsko številko, številko kupca, prometne podatke, lokacijske podatke, ki niso hkrati prometni podatki, podatke o storitvah elektronskih komunikacij in terminalski opremi, za namen (i) ciljnega obveščanja o ponudbi in ugodnostih za morebitne nove storitve, izven telekomunikacijskih storitev Telemacha, vendar ne dlje od 10 let, preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona; in/ali (ii) obveščanja o nagradnih igrah, ki jih organizira Telemach ali njegova partnerska podjetja v sodelovanju s Telemachom, preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona; in/ali (iii) anketiranj v zvezi z zadovoljstvom naročnikov in dodatnimi storitvami Telemacha preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona.

*Telemach v tej točki c) navedene osebne podatke, hrani in uporablja toliko časa, kolikor bo potrebno za doseg namena, za katerega so bili podatki obdelovani oziroma do umika soglasja posameznika.*

- d) V legitimnem interesu Telemacha je, da osebne podatke posameznikov uporablja z namenom, da izboljša, prilagodi, spremeni, personalizira ali drugače izboljša svoje storitve, za zaznavo in preprečevanje prevar, za izboljšanje varnosti Telemachovega omrežja in/ali sistemov, za pošiljanje sporočil, ki bodo posamezniku v korist, ter za analizo učinkovitosti marketinške komunikacije.

### 3. POSREDOVANJE OSEBNIH PODATKOV TRETJIM OSEBAM

Telemach sme, če bo to potrebno za izvajanje pogodbenih obveznosti Telemacha, posredovati osebne podatke posameznikov zunanjim izvajalcem storitev (npr. izvajalci montaž na terenu, posredniki pri sklepanju naročniških razmerij, izvajalci podpornih storitev pri prodaji na daljavo, dostavne službe) in dobaviteljem blaga, vključno s povezanimi družbami Telemacha.

Tretje osebe, navedene v tem 3. členu, imajo s Telemachom sklenjeno ustrezno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov.

### 4. PRAVICE POSAMEZNIKOV

V tem členu so povzete pravice, ki jih imajo posamezniki v razmerju do obdelovalca in jih določa veljavna zakonodaja in ti Pogoji. Nekatere izmed pravic obsegajo posebnosti, ki niso vključene v tem povzetku in se nahajajo v Temeljnih zakonskih podlagah. Posameznik ima pod pogoji, ki jih določa veljavna zakonodaja in ti Pogoji pravico do (a) vpogleda v osebne podatke; (b) popravka osebnih podatkov, (c) izbrisa, (d) omejitve obdelave, (e) nasprotovanje obdelavi za določen namen, (f) prenosljivosti, (g) pritožbe nadzornemu organu, (h) umika soglasja k obdelavi.

#### a) VPOGLED

Posameznik ima pravico do potrditve ali se osebni podatki obdelujejo ali ne in v primeru, da se osebni podatki obdelujejo, pravico do vpogleda v osebne podatke, skupaj z določenimi dodatnimi informacijami. Dodatne informacije obsegajo podrobnosti namena obdelave, kategorije osebnih podatkov, ki se obdelujejo, in prejemnike osebnih podatkov. V primeru, da to ne vpliva na pravice in svobode tretjih oseb, bo Telemach posamezniku posredoval kopijo njegovih osebnih podatkov, pri čemer sme v primeru neutemeljenih zahtev

(npr. če mine manj kot 6 mesecev od zadnje zahteve, razen v primerih, če je taka zahteva glede na okoliščine utemeljena) obračunati strošek posredovanja osebnih podatkov v skladu s cenikom storitev Telemacha za storitev Izpolnitev ponavljajoče zahteve za posredovanje osebnih podatkov. Telemach posameznikom, ki so naročniki, omogoča vpogled v določene kategorije osebnih podatkov prek portala moj.telemach.si.

#### **b) POPRAVEK**

Posameznik ima pravico do popravka netočnih osebnih podatkov in, če je to primerno glede na namen obdelave, do dopolnitve nepopolnih podatkov.

#### **c) IZBRIS**

V določenih okoliščinah ima posameznik pravico do izbrisa osebnih podatkov brez nepotrebne odlašanja in sicer v primeru, ko (i) osebni podatki niso več potrebni za namen, za katerega so bili zbrani ali se drugače obdelujejo; (ii) posameznik umakne soglasje za obdelavo osebnih podatkov za podatke, ki se obdelujejo na podlagi soglasja; (iii) posameznik nasprotuje obdelavi osebnih podatkov za namen neposrednega trženja na podlagi legitimnega interesa obdelovalca; (iv) če obdelava osebnih podatkov poteka brez ustrezne podlage. Ne glede na zahtevo po izbrisu Telemach ni dolžan izbrisati osebnih podatkov, če je obdelava takih osebnih podatkov potrebna za izvrševanje pravice do svobode izražanja in sprejemanja informacij, za zagotavljanje skladnosti s pravnimi obvezami ali v primeru, ko je obdelava potrebna za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

#### **D) OMEJITEV OBDELAVE**

Posameznik ima pravico do omejitve obdelave osebnih podatkov za podatke, (i) za katere izvršuje pravico do popravka, (ii) ki se obdelujejo brez ustrezne podlage, vendar posameznik zanje ne zahteva izbrisa, (iii) če Telemach osebnih podatkov ne obdeluje za v 2. členu navedene namene, vendar posameznik take podatke potrebuje za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

V navedenih primerih bo Telemach osebne podatke hranil, vendar jih ne bo drugače obdeloval, razen v primeru izrecnega soglasja ali za namene ko je obdelava potrebna za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali zaščito pravic tretje fizične ali pravne osebe ali zaradi razlogov prevladujočega javnega interesa.

#### **E) NASPROTOVANJE OBDELAVI**

Posameznik ima pravico do preprečitve obdelave osebnih podatkov iz razlogov, ki se nanašajo na posameznikove posebne okoliščine, vendar zgolj v primeru, če je podlaga za obdelavo osebnih podatkov obdelava osebnih podatkov za namen izvajanja javnega interesa ali izvajanja javnih pooblastil ali izvajanje javnega interesa Telemacha ali tretje osebe. V primeru zahteve po preprečitvi obdelave bo Telemach z obdelavo prenehal, razen v primeru, če izkaže prevladujoč legitimen interes za obdelavo, ki prevlada na interesi, pravicami ali svoboščinami posameznika oz. je namen obdelave vzpostavitev, izvrševanje ali obramba pravnih zahtevkov.

Posameznik ima pravico nasprotovati obdelavi osebnih podatkov za namen neposrednega trženja. Telemach bo v takem primeru nemudoma prenehal z obdelavo za tak namen.

Posameznik ima pravico do preprečitve obdelave osebnih podatkov iz razlogov, ki se nanašajo na posameznikove posebne okoliščine, tudi v primeru obdelave za raziskovalne, znanstvene ali statistične namene, razen v primeru, ko je obdelava potrebna za namen, ki je v javnem interesu.

#### **F) PRENOSLJIVOST OSEBNIH PODATKOV**

Kadar je podlaga za obdelavo osebnih podatkov izrecno soglasje posameznika ali je obdelava potrebna za izvedbo pogodbenih obveznosti med Telemachom in naročnikom ali je v teku postopek za sklenitev take pogodbe, in je v vseh takih primerih obdelava samodejna, ima posameznik pravico prejeti svoje osebne podatke v strukturiranem, običajno uporabljanem formatu, ki je strojno berljiv. Navedena pravica posameznika ne velja v primerih, ko bi izvršitev take pravice posegala v pravice in svoboščine tretjih oseb.

#### **G) PRITOŽBA NADZORNEMU ORGANU**

Posameznik ima pravico vložiti pritožbo nadzornemu organu za področje varovanja osebnih podatkov v državi EU, kjer ima posameznik stalno prebivališče, zaposlitev ali organu države, kjer zadržuje kršitev.



**H) UMIK IZRECNEGA SOGLASJA K OBDELAVI OSEBNIH PODATKOV**

Posameznik ima v primeru, ko je podlaga za obdelavo osebnih podatkov izrecno soglasje takega posameznika, pravico kadarkoli umakniti tako soglasje. Umik soglasja ne vpliva na zakonitost obdelave osebnih podatkov pred umikom, prav tako pa prenehanje naročniškega razmerja ne vpliva na veljavnost izrecnega soglasja za obdelavo osebnih podatkov.

**5. PRAVNE OSEBE**

Naročnik, ki je pravna oseba, samostojni podjetnik ali druga organizacija, ki v svojem imenu sklene naročniško razmerje s Telemachom, dejanski posameznik storitev pa je član take organizacije oz. storitve uporablja na podlagi pooblastila take organizacije (v nadaljevanju: "organizacija"), je dolžan ob sklenitvi pogodbe s Telemachom obvestiti vse posameznike, ki na podlagi pogodbe med Telemachom in pravno osebo uporabljajo Telemachove telekomunikacijske storitve o teh Pravilih in za katere namene bodo Telemach in njihovi pogodbeni obdelovalci obdelovali njihove osebne podatke.

Organizacija, ki je s Telemachom sklenila pogodbo za izvajanje Telemachovih storitev, in če je to potrebno, je dolžna zagotoviti vsa potrebna privoljenja posameznikov, ki pri njej uporabljajo Telemachove storitve in jih Telemach potrebuje za obdelavo osebnih podatkov pri izpolnjevanju pogodbe. Organizacija je tako dolžna zagotoviti privoljenje posameznika, ki pri naročniku uporablja Telemachove storitve za pošiljanje nekaterih osebnih podatkov posameznika k organizaciji, obdelavo prometnih podatkov in lokacijskih podatkov, ki niso hkrati prometni podatki in so potrebni za izvajanje dodatnih storitev ter vsa druga potrebna privoljenja.

Organizacija, ki je naročnik Telemachovih storitev, zagotavlja Telemachu vpogled v vse privolitve posameznikov, ki jih Telemach potrebuje za obdelavo osebnih podatkov.

**6. KONTAKTNI PODATKI IN POOBLAŠČENEC ZA VARSTVO OSEBNIH PODATKOV**

Kontaktni podatki Telemacha za vse zahteve v zvezi z varstvom pravic posameznikov iz 4. člena teh Pravil:

E-pošta: zahteve.GDPR@telemach.si

Naslov: Telemach d.o.o.

Naročniška služba

Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana-Črnuče

Kontaktni podatki pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov so:

E-pošta: dpo@telemach.si

Naslov: Telemach d.o.o.

Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov

Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana-Črnuče

Ta priloga je objavljena 25. 4. 2018 in stopi v veljavo 25. 5. 2018. Morebitne spremembe teh Pogojev bodo objavljene na [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in so na voljo v vseh poslovalnicah Telemacha.

Telemach d.o.o.

# PRILOGA 2 - NIVO ZAGOTAVLJANJA STORITEV

Družba TELEMACH d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka 5692229000, davčna številka: SI66863627, (v nadaljevanju: Telemach), s to Prilogo dopolnjuje Splošne pogoje uporabe storitev družb Skupine Telemach (v nadaljevanju: SPST), Splošne pogoje poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve (v nadaljevanju: SPPm) in Splošne pogoje uporabe predplačniškega sistema TELEMACH (v nadaljevanju: SPU) (skupaj SPST, SPPm in SPU: Splošni pogoji) ter opredeljuje:

## I. INFORMACIJE O DOSTOPU DO ODPRTEGA INTERNETA

- (a) informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa;
- (b) informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev;
- (c) informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta;
- (d) za fiksne storitve: pojasnila in navedbo minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov;
- (e) za storitve mobilne telefonije: pojasnila in navedbo ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov;
- (f) razlago pravnih sredstev, ki so na voljo potrošniku v primeru neskladnosti z navedenimi parametri, opisanimi v točkah (a)-(e).

## II. OPIS NIVOJA ZAGOTAVLJANJA STORITEV

- (a) nivo mobilnih storitev;
- (b) pravna sredstva ter povračila v primeru nedelovanja, slabšega delovanja ali napake pri zagotavljanju storitev.

## III. KONČNA DOLOČILA

Dodatne informacije in podrobnejša pojasnila o načinu delovanja storitev, omejitvah, nastavitvah opreme, dosegu in vrsti tehnologij, preko katerih se zagotavljajo elektronske komunikacijske storitve, so dostopne na [www.telemach.si](http://www.telemach.si).

## I. INFORMACIJE O DOSTOPU DO ODPRTEGA INTERNETA

### (a) informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa

1. Telemach za zagotavljanje nemotenega delovanja fiksne in mobilne internetne omrežja izvaja ukrepe za vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij z analizo razmerja med zmogljivostjo in zasedenostjo kapacitet, odpravo napak, izvajanjem meritev in diagnostiko na ključnih elementih omrežja, stalnim preverjanjem z možnostjo samodejnega odkritja napak, stalno analizo delovanja sistema na podlagi obdelave podatkov iz posameznih omrežnih elementov, spremljanjem nastavitvev in konfiguracij omrežnih elementov, optimizacijo delovanja omrežnih elementov, meritvami delovanja sistema na terenu, stalno dostopno (24/7) vzdrževalno dežurno službo, ekipo strokovnjakov za ključne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu, sistemom eskalacije kritičnih napak v skladu z navodili proizvajalcev sistemov in drugimi postopki, predpisanimi z navodili proizvajalca, in postopki za zagotavljanje varnosti in neprekinjenega poslovanja.
2. V prejšnji točki navedeni ukrepi ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kakovosti storitve ali kakorkoli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov.

### (b) informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev

1. Telemach omejuje pasovno širino priključka na hitrost, ki jo določa posamezen paket v fiksnem omrežju, v mobilnem omrežju pa operater hitrosti prenosa podatkov v lastnem radijskem omrežju ne omejuje in je odvisna od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni

terminal prijavljen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije in oddaljenost od oddajne enote, gostota sočasnih uporabnikov na določenem področju). Omejitve hitrosti prenosa podatkov v nacionalnem gostovanju (1 Mbps) in omejitve, ki jih določa posamezen paket po porabi zakupljenih količin v mobilnem omrežju (128 kbps), ali drugo hitrost, ki jo v posameznem paketu določi Telemach, z zmanjšanjem hitrosti prenosa podatkov podaljša čas za nalaganje ali pošiljanje aplikacij ali vsebin, ki se prenašajo. Pretočne vsebine, ki za svoje delovanje zahtevajo določeno pasovno širino, ob čemer je ta višja od omejitve (npr. video visoke ločljivosti (HD) ali zelo visoke ločljivosti (3K, 4K) ali zvočni podatkovni tokovi visoke ločljivosti), so lahko odkrnjeni ali nedelujoči, če aplikacija za predvajanje takih vsebin ne omogoča shranjevanja v predpomnilniku.

### (c) informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta

1. V kabelskem in optičnem fiksnem omrežju Telemacha so na dostopovnih napravah določeni profili določanja prednosti nad zagotovljeno pasovno širino za končnega uporabnika (npr. VoIP, kanal za upravljanje z dostopovno napravo, elektronski programski vodič, storitve, zagotovljene preko sekundarnega SSID), ki ne vplivajo na kakovost nudene storitve dostopa do interneta.
2. Pri nudenju storitev preko odprtih širokopasovnih omrežij (OŠO) in drugih omrežij pogodbenih operaterjev<sup>1</sup> Telemach naročnikom zagotavlja kakovost storitve v okviru danih tehničnih zmogljivosti in lastnosti omrežja. Hitrost internetne povezave je v teh primerih omejena z dano omrežno infrastrukturo in s tehničnimi parametri telekomunikacijskega voda do končnega uporabnika. Hitrost interneta se zniža v primeru hkratne uporabe televizije, telefonije in interneta, tako da ogled televizijskih programov v standardni (SD) ločljivosti zniža hitrost interneta do 3 Mbps, v visoki (HD) ločljivosti do 7 Mbps, medtem ko sočasna uporaba telefonije IP zniža hitrost interneta za približno 100 kbps.
3. Morebitne specializirane storitve v mobilnem omrežju lahko vplivajo na hitrost prenosa podatkov, če se izvajajo znotraj istega profila internetne povezave. Omejitve specializiranih storitev in njihov vpliv na storitve dostopa do interneta Telemach določa v posebnih pogojih takih storitev.

**d) za fiksne storitve in storitve na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij (FWBA dostop): pojasnila in navedbo minimalne, običajno razpoložljive, maksimalne in oglaševane hitrosti (skupaj: pogodbene hitrosti) prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvah dostopa do interneta in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov (naročnikov);**

1. Telemach v svoji ponudbi in pri tržnem komuniciranju navaja **oglaševano hitrost** dostopa do interneta, ki je za posamezen paket določena v ceniku z oznako »do«. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik pri storitvah dostopa do interneta so lahko na posameznem priključku nižje od oglaševane hitrosti in so odvisne od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti.
2. V skladu z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta Telemach naročnikom fiksnih storitev dostopa do interneta zagotavlja sledeče hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik:

**Maksimalna hitrost** ob običajnem delovanju omrežja je v kabelskem in optičnem omrežju ter pri FWBA dostopu enaka oglaševani hitrosti in je dosegljiva vsaj 1 krat na dan. Maksimalna hitrost ob običajnem delovanju omrežja v omrežju xDSL je najvišja možna dosegljiva hitrost na posameznem priključku in je dosegljiva vsaj 1-krat na dan. Odvisna je od dolžine povezave od dostopovne naprave do centrale in stanja omrežja ter se izmeri ob vzpostavitvi priključka.

**Običajno razpoložljiva hitrost** ob običajnem delovanju omrežja v kabelskem in optičnem omrežju ter omrežju xDSL znaša 80 % maksimalne hitrosti in je razpoložljiva 90 % dneva ter 85 % časa med 19.00 in 21.00. V primeru FWBA dostopa znaša običajno razpoložljiva hitrost 50% maksimalne hitrosti.

**Minimalna hitrost** ob običajnem delovanju omrežja znaša v kabelskem in optičnem omrežju ter omrežju xDSL 50% maksimalne hitrosti, z uporabo FWBA dostopa pa 25% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti.

<sup>1</sup> Npr. na podlagi dostopa do optičnega omrežja z bitnim tokom na ravni IP protokola ali razvezanega dostopa do optične krajevne zanke.

<sup>2</sup> FWBA dostop (angl. Fixed Wireless Broadband Access) je širokopasovni dostop do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij (MMDS, WIMAX itn).

Telemach za hitrost dostopa do interneta na posameznem priključku šteje tisto hitrost, ki se izmeri med modemom uporabnika in dostopovnim vozliščem Telemacha.

3. Različne vrste interaktivnih vsebin, aplikacij oz. storitev za nemoteno delovanje zahtevajo ustrezne razpoložljive hitrosti dostopa do interneta, primeroma prikazane v spodnji preglednici.

Storitev	Zahtevana hitrost dostopa do interneta
Prenašanje videa v SD-kakovosti	cca 2 Mbps
Prenašanje videa v HD-kakovosti	cca 5 Mbps
Prenašanje glasbe	cca 0,5 Mbps
Brskanje po internetu	cca 1 Mbps
Igranje spletnih iger	cca 5 Mbps
Video klic v HD-kakovosti	cca 1,5 Mbps

#### 4. METODOLOGIJA IZVAJANJA MERITEV

1. Naročniki lahko dejanske hitrosti interneta spremljajo z izvajanjem preizkusa hitrosti v skladu z navodili, objavljenimi na [www.telemach.si](http://www.telemach.si). Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje s pogodbo dogovorjene pritočne in odtočne minimalne in običajno razpoložljive hitrosti dostopa do interneta se ugotavlja z meritvami z orodjem **AKOS Test Net**. Meritev se izvaja s prenosom kontrolirane vsebine preko TCP/http(s) sloja med uporabniškim modemom (omrežno priključno točko) in slovenskim stičiščem internetnih omrežij (SIX).

##### 2. Ob meritvi morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- Naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema oziroma usmerjevalnika).
- V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko naročnika (modem/usmerjevalnik) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.
- V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
- Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).

Naročnik lahko **običajno razpoložljivo hitrost** preverja tako, da na način, kot je določen v točki 4, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur (med 19.00 in 21.00 uro).

Naročnik lahko **minimalno hitrost** preverja tako, da na način, kot določen v tem razdelku, izvede pet (5) meritev znotraj petih (5) dni, ob različnih, med sabo vsaj eno (1) uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur izvajalca.

##### 3. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa pomeni:

- Pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upoštevata meritvi z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.
- Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

#### 5. POSTOPEK ZA UVELJAVLJANJE PRAVIC KONČNIH UPORABNIKOV

1. V primeru, da naročnik skladno z metodologijo izvajanja meritev ugotovi bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, kar izkazuje z

rezultati opravljenih meritev, mora o tem seznaniti Telemach, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvideva reklamacijski postopek splošnih pogojev naročenih storitev.

2. Telemach takemu naročniku na njegovo zahtevo vsaj enkrat v obračunskem obdobju ali najkasneje v roku desetih (10) dni od prijave ponudi brezplačno strokovno meritev hitrosti in drugih parametrov kakovosti povezave na omrežni priključni točki.
3. Od prijave razhajanj zaradi hitrosti dostopa do interneta naročnika do odprave težav Telemach beleži in shranjuje ključne tehnične parametre zmogljivosti in kakovosti dostopovne povezave naročnika. Obveznost beleženja preneha v primeru ugotovitve, da razhajanj ni, oziroma, ko se Telemach in naročnik dogovorita glede pravic opredeljenih v točki (f) te priloge.
4. Naročnik je dolžan sodelovati s Telemachom z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmogljivosti storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti.
5. Telemach naročnika seznanja z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od prijave razhajanj. Če Telemach v tem roku ne odpravi pravilno ugotovljenih razhajanj hitrosti opredeljenih v točki 4.3 te priloge ali ne zagotovi pravic točke (f) te priloge ali če končnemu uporabniku sporoči, da razhajanj ni ugotovil, se prijavi končnega uporabnika šteje kot podana reklamacija v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje v katerem so bila ugotovljena razhajanja, in lahko končni uporabnik v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve RS.
6. V primeru ponavljajočih se zahtev za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki ne bodo potrdile odstopanj od pogodbeno dogovorjenih hitrosti, lahko Telemach naslednje meritev naročniku zaračuna v skladu s postavko Cenika fiksnih storitev, ki določa delo tehnika z vključenim prihodom.

**(e) za storitve mobilne telefonije: pojasnila in navedbo ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik;**

1. Hitrost prenosa podatkov v mobilnem omrežju je odvisna od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal prijavljen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije in oddaljenost od oddajne enote, gostota sočasnih uporabnikov na določenem področju oz. v posamezni celici, zmogljivost posamezne celice). Prikaz pokritosti z omrežjem Telemach, pojasnila vplivov na jakost in kakovost signala in prikaz priporočene tehnologije GSM/UMTS/LTE za uporabo posameznih storitev oz. aplikacij so dostopni na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si).
2. Maksimalna teoretično možna hitrost prenosa podatkov s strežnika je hitrost, ki jo za posamezen protokol in kombinacijo radijskih frekvenc navajajo uporabljeni standardi, in sicer: tehnologija GPRS: 0,1 Mbps, EDGE: 0,3 Mbps, HSPA: 7,2 Mbps, HSPA+: 21 Mbps in LTE: 75 Mbps. Doseganje maksimalnih teoretičnih hitrosti je možno v idealnih (laboratorijskih) pogojih pri preizkušanju, zato je ob realni uporabi ob upoštevanju v tem odstavku navedenih omejitev dejanska hitrost pomembno nižja. Če Telemach v okviru posameznega paketa omeji najvišjo hitrost pod teoretično, so omejitve in posebne lastnosti takega paketa opredeljene v posebnih pogojih takega paketa. Oglaševana hitrost dostopa do interneta v mobilnem omrežju je tista hitrost, ki jo Telemach lahko navaja v svoji ponudbi in pri tržnem komuniciranju z oznako »do« in je za posamezen paket določena v ceniku.
3. Različne vrste interaktivnih vsebin, aplikacij oz. storitev za nemoteno delovanje zahtevajo ustrezne razpoložljive hitrosti dostopa do interneta, primeroma prikazane v spodnji preglednici.

Storitev	Zahtevana hitrost dostopa do interneta
Prenašanje videa v SD-kakovosti	cca 2,5 Mbps
Prenašanje videa v HD-kakovosti	cca 5,5 Mbps
Prenašanje glasbe	cca 0,5 Mbps
Brskanje po internetu	cca 2 Mbps
Igranje spletnih iger	cca 5 Mbps
Video klic v HD-kakovosti	cca 1,5 Mbps

4. V primeru ugotovljenih bistvenih odstopanj od pogodbenih hitrosti so naročniku na voljo pravna sredstva, opredeljena v točki (f) te priloge.

**(f) razlago pravnih sredstev, ki so na voljo naročniku v primeru neskladnosti z navedenimi parametri, opisanimi v točkah (a)-(e).**

1. V primeru neskladnosti s parametri, navedenimi v točkah (a)-(e), ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev (SPST, SPPm ali SPU) pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitve ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.
2. Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta ima naročnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov, če je tak paket na voljo, brez stroškov menjave paketa ali pravico do znižanja mesečne naročnine za 50% deleža cene storitve internetnega dostopa, ob tem pa do vzpostavitve stanja stalne, trajajoče in s pogodbo zagotovljene hitrosti zadrži enak paket ostalih storitev. Naročnik se lahko sam odloči za eno izmed ponujenih možnosti.

Če se naročnik s spremembo paketa ne strinja, tak paket ni na voljo ali nadomestila ne želi, lahko Telemach oz. naročnik odstopi od pogodbe brez odpovednega roka, pri čemer naročnika ne bremenijo administrativni stroški prekinitve naročniškega razmerja in pogodbene kazni. Navedeno ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika.

## II. OPIS NIVOJA ZAGOTAVLJANJA STORITEV

(a) Telemach uporabnikom zagotavlja naslednji nivo mobilnih storitev:

Značilnost	Omrežje	Zagotovljena kakovost	Opombe
Razpoložljivost storitve*	Omrežje 2G	99,80%	
	Omrežje 3G	98%	
	Omrežje 4G	25%	
Neuspešne vzpostavitev zveze*	Omrežje 2G	2%	*Glede na celotno količino prometa
	Omrežje 3G	3%	
Čas za vzpostavitev klica**		7 s	**Povprečje 95 % najhitrejših vzpostavitvev
Uspešnost odpošiljanja SMS***		99,50%	***V omrežju Telemacha
Uspešnost odpošiljanja MMS***		99,50%	***V omrežju Telemacha
Najdaljše trajanje posamezne zveze glasovne komunikacije	Omrežje 2G	120 min	
	Omrežje 3G		

**(b) Pravna sredstva ter povračila v primeru nedelovanja, slabšega delovanja ali napake pri zagotavljanju storitev**

1. V primeru utemeljenega ugovora zoper odločitve ali ravnanje Telemacha bo Telemach izvedel ustrezne ukrepe ali naročniku priznal povračilo v skladu s Preglednico ukrepov in povračil ali Samoregulacijskim kodeksom o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, ki je dostopen na [www.telemach.si](http://www.telemach.si). V delu, kjer povračila v skladu s Preglednico ukrepov in povračil presegajo povračila, kot so ta določena s Samoregulacijskim kodeksom, veljajo povračila in ukrepi v skladu s Preglednico.

2. Preglednica ukrepov in povračil

Napaka	Možni vzroki	Kraj odprave napake	Standard	Dejanja naročnika	Odziv ponudnika	Odzivni čas	Posledice in povračila
Storitev ni na voljo	Napaka na kartici SIM	Pri naročniku	ETS 300 509	Prijava napake in osebna dostava kartice SIM v poslovno enoto	Zamenjava kartice SIM	1 delovni dan	Brezplačna zamenjava kartice SIM
	Napaka terminalne opreme	Pri naročniku	ETS 300 577	Prijava napake in dostava opreme na servis ali v poslovno enoto	Popravilo, zamenjava (odvisno od statusa garancije)	Odvisno od narave napake opreme	-
	Preobremenjenost, nedelovanje omrežja, zunanje radijske motnje	Pri ponudniku		Prijava napake. Nedelovanje se meri od pravilne prijave nedelovanja.	Revizija izračuna kapacitet, izvajanje meritev in/ ali prijave ustreznemu organu	Stalno spremljanje	Od 12 do 24 ur: 10% mesečne naročnine; Od 24 do 48 ur: 25% mesečne naročnine; Od 48 do 72 ur: 50% mesečne naročnine; Nad 72 ur: 100% mesečne naročnine.
	Prekinjen klic	Pri ponudniku		Prijava napake	Analiza, popravilo	Stalno spremljanje	-
Popravek neskladnih podatkov	Administrativna napaka	Pri ponudniku		Zahteva po uskladitvi	Uskladitev podatkov	Največ 8 delovnih dni	10 % mesečne naročnine v primeru neskladnosti po poteku roka za uskladitev
Napaka na računu	Administrativna napaka	Pri ponudniku		Prijava napake		Največ 30 delovnih dni	10 % mesečne naročnine v primeru neskladnosti po poteku roka za uskladitev
Zamuda pri vklopu v omrežje - vklop	Zamuda avtorizacije	Pri ponudniku		Prijava	Pojasnilo vzrokov in/ ali vklop v primeru upravičenega zahtevka		10 % mesečne naročnine za vsak delovni dan nepojasnjene zamude.

III. KONČNA DOLOČILA

Ta priloga je objavljena 4. 10. 2019. Za nove naročnike stopi v veljavo dne 6. 10. 2019, za obstoječe pa 6. 11. 2019. Telemach bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.

Telemach d.o.o.

# telemach

Telemach d.o.o.  
Brnčičeva ulica 49A, SI-1231 Ljubljana - Črnuče  
info@telemach.si

[www.telemach.si](http://www.telemach.si) • 070 700 700

Telemach d.o.o, Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče,  
identifikacijska št. za DDV: SI 66863627, matična št.: 5692229000,  
znesek osnovnega kapitala: 32.824.527,98 EUR, vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani.