

SPLOŠNI POGOJI UPORABE ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJSKIH STORITEV UNIFI

Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev UniFi (v nadaljevanju SPU) so pogoji družbe Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, Identifikacijska št. za DDV: SI66863627, matična št.: 5692229000, (v nadaljevanju, skupaj: "ponudnik") za v nadaljevanju navedene storitve in opredeljuje pogoje, obseg in načine izvajanja oz. opravljanja storitev ter pravice in obveznosti ponudnika in uporabnikov storitev. Uporabniki storitev UniFi so samo tisti uporabniki, ki v celoti sprejmejo te pogoje. Ponudnik uporabnikom priporoča, da si te posebne pogoje natisnejo ali prenesejo na drug trajni nosilec podatkov.

Storitve za katere veljajo določila teh SPU so storitve brezžičnega dostopa do interneta, ki se izvajajo prek tehnologije Wi-Fi (IEEE standard 802.11a/b/g/n), v nadaljevanju "UNIFI".

1. OPREDELITEV POJMOV

Dostopovna točka UniFi je naprava, ki omogoča brezžično povezovanje s storitvijo UniFi v doseg radijskega signala take naprave, prek SSID "UniFi";

Storitve UniFi so storitve brezžičnega dostopa do interneta, ki se izvajajo prek tehnologije Wi-Fi (IEEE standard 802.11a/b/g/n). UniFi je omogočen za naprave, ki podpirajo navedeni Wi-Fi standard;

Omrežje UniFi je elektronsko komunikacijsko omrežje, do katerega je mogoče dostopati prek dostopovnih točk UniFi;

Naročnik fiksnih storitev je naročnik na elektronske komunikacijske storitve ponudnika, ki so nudene na fiksni lokaciji naročnika, praviloma prek kabelskih vodnikov;

Naročnik mobilnih storitev je naročnik na elektronske komunikacijske storitve ponudnika in družbe Telemach d.o.o., Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana, ki so nudene preko radijskih valov in so namenjene uporabi z mobilno terminalsko opremo;

Partnerska podjetja so podjetja, s katerimi ima Telemach sklenjene ustrezne dogovore za nudenje storitev UniFi;

Kartica SIM (Subscriber Identity Module) je kartica z vpisano kodo, ki omogoča priključitev na mobilno omrežje, identifikacijo naročnika, vsebuje PIN in PUK kodo ter serijsko številko;

Tehnična navodila in priporočila za uporabo predstavljajo ponudnikove napotke v zvezi s postopki, pogoji, omejitvami in načinom uporabe storitev UniFi. Navodila so objavljena na spletni strani www.telemach.si in v poslovnih enotah ponudnika.

2. OBSEG STORITEV IN OMEJITVE

Storitve UniFi so na voljo v omrežju UniFi. Uporabniki storitve UniFi lahko uporabljajo z uporabo dostopovnih točk UniFi, katerih seznam je objavljen na spletni strani www.telemach.si ("Seznam dostopovnih točk"). Ponudnik si bo prizadeval Sezam dostopovnih točk redno posodablјati, vendar ne zagotavlja, da je Seznam vsak trenutek v času absolutno točen in popoln.

Uporabnik razume in se strinja, da storitev UniFi zaradi lastnosti tehnologije, naravnih ali umetnih ovir, ki preprečujejo ali ovirajo širjenje radijskih valov ali velike količine sočasnih uporabnikov na določenem področju, zasnove in namena omrežja ter upoštevanih standardov večinoma ne bo dosegala najvišje teoretične pasovne širine. Ponudnik ne odgovarja za nobeno obliko škode, ki bi uporabniku nastala zaradi nedelovanja storitve na določeni mikrolokaciji ali nedelovanja povezave z določeno pasovno širino ali z določeno kvaliteto. Največja pasovna širina mobilnega širokopasovnega interneta je povzeta po specifikacijah proizvajalcev komunikacijske opreme, ki jo za nudenje storitev uporablja ponudnik. V primeru več sočasnih uporabnikov na določeni dostopovni točki UniFi se najvišja hitrost povezave razdeli za vse uporabnike. Storitve UniFi ne predvideva dostopa do storitev v sili in informacije o lokaciji kličočega.

Ponudnik si bo prizadeval, da bo storitev UniFi delovala nemoteno 24 ur/dan vse dni v letu, vendar ne odgovarja za izpad omrežja UniFi oziroma nedelovanje storitve UniFi, ki so posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del na omrežju

UniFi, višje sile ali dejanj tretjega, ki jih ni bilo mogoče pričakovati, se njegovim posledicam izogniti ali jih odstraniti. V primeru izpada omrežja UniFi oziroma nedelovanja storitve UniFi bo ponudnik k odpravljanju napak pristopil v najkrajšem možnem času. Ponudnik dejavno vzdržuje omrežje UniFi. Vzdrževanje zajema analizo razmerja med zmogljivostjo in zasedenostjo kapacitet, odpravo napak, izvajanje meritev in diagnostiko na ključnih elementih omrežja, stalno preverjanje z možnostjo samodejnega odkritja napak, kontinuirane analize delovanja sistema na podlagi obdelave podatkov iz posameznih omrežnih elementov, spremljanje nastavitev in konfiguracijo omrežnih elementov, optimizacijo delovanja omrežnih elementov, meritve delovanja sistema na terenu, 24/7 vzdrževalno dežurno službo, ekipo strokovnjakov za ključne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu, sistem eskalacije kritičnih napak v skladu z navodili proizvajalcev sistemov in druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca.

Ponudnik ni odgovoren za morebitne težave pri dostopanju do interneta ali za morebitne napake pri vzpostavitvi povezave. Ponudnik ne odgovarja za kakršnokoli izgubo, poškodovanje, odtujitev ali spreminjanje podatkov, zapisov ali aplikacij, ki jih uporabnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru omrežja ponudnika ter omrežij ali opreme, ki je s tem omrežjem povezana. Uporabnik izrecno izjavlja, da so ukrepi za zaščito aplikacij in naprav, ki jih uporabnik poveže z internetom z uporabo storitve UniFi, izključna odgovornost uporabnika, ter s sprejemom teh splošnih pogojev odvezuje ponudnika vsake odgovornosti za posledice, ki nastanejo kot rezultat povezave z internetom z uporabo storitve UniFi.

Uporabnik razume in se strinja, da storitev UniFi zaradi lastnosti in omejitev tehnologije, uporabe omrežja pod nadzorom tretjih strank, zasnove in namena omrežja ter upoštevanih standardov ni namenjena za okolja, kjer je absolutno neprekinjena povezava z internetom ali povezava določene pasovne širine ali povezava z določenimi drugimi lastnostmi (določen ping, zakasnitev, jitter ipd.) ali delovanje drugih elektronskih komunikacijskih storitev, ki so od take povezave odvisna, kritičnega pomena za dejavnost ali druge interese naročnika in bi nedelovanje omrežja UniFi ali delovanje z okrnjeno zmogljivostjo glede na pričakovano (ne glede ali je na določeni mikrolokaciji ob sorodnih pogojih povezava že imela določene lastnosti ali ne) lahko povzročil škodo (kritična okolja). Uporabnik v kritičnih okoljih storitev UniFi ne bo uporabljal in se ne bo zanašal na razpoložljivost storitve UniFi.

Uporabnik soglaša, da bo storitev UniFi uporabljal na način, ki je v skladu s temi pogoji ter predmetnimi veljavnimi zakoni in predpisi. Storitev UniFi je prepovedano uporabljati za objavo gradiva, ki je škodljivo za ugled, žaljivo ali pa obscenega oziroma grozečega značaja, ali pa bi lahko komurkoli povzročilo razburjenje, nevšečnosti, strah in negotovost. Zlasti v primeru uporabe v (i) P2P – “vsak z vsakim” omrežjih ali (ii) prenosu 100 ali več GB v enem mesecu ali (iii) v primerih vzdrževanja kontinuirane povezave ne glede na hitrost, ali (iv) v primeru uporabe storitve za distribucijo neželene pošte, si ponudnik za zaščito kvalitete storitev, integritete omrežja in zaščite omrežja pred preobremenitvami, po predhodnem opozorilu z SMS sporočilom, e-poštnim sporočilo ali drugim zanesljivim načinom sporočanja, pod pogojem, da kljub prejetemu opozorilu uporabnik s kršitvami nemudoma ne preneha, pridržuje pravico naročniku omejiti možnost uporabe storitev s preprečitvijo dostopa ali z omejitvijo pasovne širine na 64/64 kb/s (prenos z omrežja/prenos na omrežje), če je to tehnično mogoče, glede na okoliščine primera.

Če uporabnik krši te Posebne pogoje in/ali veljavne predpise tako, da kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave ponudniku ali tretjim osebam, vključno v primeru zaznanih aktivnosti, ki nakazujejo na okuženost ali namerno uporabo naprave z virusi in/ali trojanskimi konji in/ali je dostopna naprava del omrežja robotskih računalnikov/naprav (botnet) za izvajanje zlonamernih napadov ali vdorov, sme ponudnik brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve uporabniku takoj omejiti ali prekiniti izvajanje storitev. Določilo tega odstavka ne omejuje ponudnika pri izvajanju ali uveljavljanju katerihkoli drugih z zakonom dovoljenih dejanj oz. pravic za zaščito omrežja, infrastrukture ali dobrega imena ponudnika ali tretjih oseb.

3. ODGOVORNOST UPORABNIKA

Uporabnik je v celoti odgovoren za varovanje dostopnih gesel in drugih elementov uporabniškega računa. Dostopne podatke, ki so vezani na uporabnika ali uporabniški račun, mora uporabnik varovati v tajnosti in jih v nobenem primeru razkrivati tretjim osebam. V primeru, da opremo, preko katere uporabnik dostopa do storitve UniFi, uporabljajo tretje osebe, je uporabnik odgovoren za vsa ravnanja takih oseb, ki se izrazijo kot ravnanja, ki so v povezavi ali v okviru storitve UniFi, kot bi jih opravil sam. Uporabnik je zlasti dogovoren za varovanje mladoletnikov pred neprimernimi vsebinami, do katerih je mogoče dostopati prek interneta.

4. ZASEBNOST IN VARNOST

Za namen in pri izvajanju storitve UniFi ter za namen reševanja pritožb in reklamacij, se do izteka roka za ugovor, t.j. za 3 mesece od nastanka podatka, hrani:

IP naslov naprave, čas začetka, konca in skupno trajanje podatkovne seje, količino prenesenih podatkov, tarifirano število kreditov, MAC naslov dostopne točke, na katero je uporabnik prijavljen, dodatno za naročnike mobilnih storitev še MAC naslov mobilnega terminala.

V Tehničnih navodilih in priporočili za uporabo ponudnik navaja dobre prakse (npr. uporaba požarnega zidu, navideznega zasebnega omrežja) samozaščitnih ravnanj z uporabo tehničnih sredstev, tehnologij in načinov ravnanja za zmanjševanje tveganja.

Ponudnik kot upravljavec osebne podatke uporabnikov obdeluje na podlagi zakona, pogodbe, legitimnega interesa in/ali na podlagi prostovoljne privolitve posameznika.

Ponudnik bo podatke o uporabnikih, ki jih zbira (v nadaljevanju skupaj: »osebni podatki« ali »podatki«) obdeloval v skladu z veljavnimi predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov ter Pogoji varovanja osebnih podatkov. Ponudnik bo podatke obdeloval za namen izvajanja storitev, zaračunavanje storitev, ter na podlagi prostovoljne privolitve uporabnika za druge namene, kot npr. ciljnega obveščanja o ponudbi in ugodnostih za morebitne nove storitve, izven telekomunikacijskih storitev Telemacha, obveščanja o nagradnih igrah, ki jih organizira Telemach ali njegova partnerska podjetja v sodelovanju s Telemachom, anketiranj v zvezi z zadovoljstvom naročnikov in dodatnimi storitvami Telemacha. 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.

Uporabnik ima pravico do vpogleda, popravka, omejitve obdelave, dopolnitve, nasprotovanja obdelavi za določen namen, prenosljivosti, pritožbe nadzornemu organu, umika soglasja k obdelavi, izbrisa podatkov, ki se nanašajo nanj. Podrobnejši opis postopkov in pravic, ki jih ima udeleženec, je vsebovan v Pogojih varovanja osebnih podatkov.

Za vprašanja v zvezi z obdelavo osebnih podatkov se uporabnik lahko obrne na pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov Telemacha na dpo@telemach.si ali po pošti, na **Telemach d.o.o., Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov, Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana – Črnuče.**

5. CENE IN OBRAČUNAVANJE

Storitve UniFi se obračunavajo v skladu s cenikom, ki velja v času nakupa oz. vzpostavitve povezave.

6. NAČIN UPORABE

Naročniki fiksnih storitev, ki imajo na terminalski napravi, nameščeni na lokaciji svojega fiksnega priključka omogočen sekundarni SSID "UniFi", se za uporabo UniFi registrirajo na spletni strani za upravljanje z naročniškim razmerjem v skladu s Tehničnimi navodili in priporočili za uporabo. Naročnikom fiksnih storitev, ki so na terminalski napravi, nameščeni na lokaciji svojega fiksnega priključka onemogočili sekundarni SSID "UniFi", uporaba storitve UniFi ni na voljo.

Naročnikom fiksnih storitev je uporaba storitev UniFi omogočena na do 5 različnih terminalskih napravah, za katere velja skupna omejitev 5 GB prenosa podatkov v posameznem koledarskem mesecu, po dosegu katere se hitrost prenosa podatkov zniža na 64 kbps. Za ponovnem vklop polne prenosne hitrosti je omogočen nakup dodatnega paketa preko servisnih strani moj.telemach.si. Omejitev prenosne hitrosti ne velja za naročnike fiksnih storitev, ki so hkrati tudi naročniki mobilnih storitev in so na servisnih straneh ustrezno združili uporabniške račune za fiksne in mobilne storitve.

Naročnikom mobilnih storitev, ki so sklenili naročniško razmerje od 23. 9. 2015 naprej, je uporaba storitev UniFi omogočena z avtentikacijo z uporabo EAP/SIM in morebitnimi drugimi posegi v mobilni terminal, opisanimi v Tehničnih navodilih in priporočilih za uporabo.

7. PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

Znamka UniFi in druge blagovne oz. storitvene znamke ponudnika in povezanih podjetij so zaščitene blagovne/ storitvene znamke in jih brez vnaprejšnjega pisnega soglasja ponudnika oz. drugih oseb, ki so imetniki takih znamk, ni dovoljeno uporabljati. Znaki, ki niso registrirani kot blagovne/ storitvene znamke, so zaščiteni po pravilih avtorskega prava.

8. REKLAMACIJE IN REŠEVANJE SPOROV

Reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo storitev UniFi obravnava Naročniška služba in jih lahko uporabniki sporočijo pisno na kontaktne naslove ponudnika ali na številko Centra za pomoč uporabnikom na 080 22 88.

Ugovor mora uporabnik 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 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 iztekkel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.

Če ponudnik v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugodí, lahko uporabnik v 15 dneh po vročitvi odločitve vloži predlog za rešitev spora na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije ("Agencija"). Če ponudnik v 15 dneh od vložitve ugovora o njem ne odloči, lahko uporabnik vloži predlog za rešitev spora v 30 dneh po vložitvi ugovora pri ponudniku. Uporabnik lahko vloži predlog za rešitev spora na Agencijo, tudi kadar ponudnik ugodí njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve. Uporabnik v tem primeru lahko vloži predlog za rešitev spora v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojna Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije v kolikor je narava spora spor med udeleženci na trgu elektronskih komunikacij v skladu z zakonom, ki ureja področje elektronskih komunikacij. V vseh ostalih primerih je za reševanje sporov pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

9. KONČNE DOLOČBE

Ti pogoji stopijo v veljavo z dnem objave in so v vsakokratni različici na voljo na prijavní strani storitve UniFi. Ponudnik si pridržuje pravico spremembe, dopolnitve ali nadomestitve teh splošnih pogojev uporabe, kar stori najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb. Ponudnik o vsaki dopolnitvi splošnih pogojev in določil obvesti naročnika na svoji spletni strani oz. so uporabniku s povezavo predstavljeni ob prijavi na UniFi.

25.5.2018

Telemach d.o.o.