

## Posebni pogoji

# Uporabe storitev EON 5G, za naročniška razmerja sklenjena po 5. 5. 2025

**S temi Posebnimi pogoji uporabe storitev EON 5G (v nadaljevanju tudi: Posebni pogoji) družba Telemach Slovenija d. o. o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka 5692229000, ID za DDV: SI66863627 (v nadaljevanju tudi: Telemach ali ponudnik) v delu, ki se nanaša na zagotavljanje storitev EON 5G, dopolnjuje Splošne pogoje poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve Telemach (SPPf), ki so objavljeni na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in veljajo poleg teh Posebnih pogojev ter zavezujejo kot ti. V primeru neskladja med temi Posebnimi pogoji in SPPf veljajo ti Posebni pogoji. Vsi pojmi, uporabljeni v teh Posebnih pogojih, imajo pomen, kot je določen v SPPf, če ni posebej drugače opredeljeno.**

### A: SPLOŠNO O EON 5G

1. Storitve EON 5G in EON NET 5G (v nadaljevanju skupaj: EON 5G) vključuje prenos podatkov v Telemachovem mobilnem omrežju 5G. Paketi EON 5G vključujejo tudi televizijske storitve EON.
2. Storitve EON 5G je možna le na območjih, pokritih s Telemach omrežjem 5G. Pred sklenitvijo naročniškega razmerja je potrebna natančna preverba razpoložljivosti Telemachovega mobilnega signala na naslovu, kjer namerava potencialni naročnik uporabljati storitev EON 5G. Informativni Zemljevid pokritosti je dostopen na <https://telemach.si/mobilna/> mobilno-omrežje, natančna preverba je možna na prodajnih mestih Telemach in preko kontaktnega centra.
3. Storitve EON 5G so namenjene uporabi na fiksni lokaciji, kot nadomestek dostopa do interneta preko fiksnega širokopasovnega priključka. Če v času sklepanja naročniškega razmerja za paket EON 5G ali EON NET 5G na lokaciji priključka obstaja možnost dostopa do fiksnih širokopasovnih storitev, si Telemach pridržuje pravico, da uporabniku zavrne sklenitev naročniškega razmerja za ta paket in mu omogoči naročilo fiksnih širokopasovnih storitev.
4. Storitve EON 5G so namenjene uporabi na naslovu priključka, ki ga naročnik navede ob sklenitvi naročniškega razmerja. V kolikor naročnik ne navede drugega naslova, se za naslov uporabe storitev EON 5G šteje naročnikov naslov prebivališča oz. poslovni naslov, ki ga navede ob sklenitvi naročniške pogodbe. V primeru prenosa terminalske opreme na drug naslov oz. lokacijo, storitve iz paketa EON 5G ne bodo delovale po krivdi naročnika. V primeru naročnikove kršitve tega odstavka lahko Telemach enostransko prekine naročniško pogodbo z naročnikom.
5. Storitve EON 5G se zaračunavajo po veljavnem Ceniku mobilnih storitev Telemacha, objavljenem na [www.telemach.si](http://www.telemach.si). Morebitne spremembe Cenika, SPPm in teh Posebnih

pogojev ter druge spremembe naročniškega razmerja bo Telemach objavjal v predpisanem roku na predpisan način.

6. Storitve EON 5G so namenjene uporabi v mobilnem omrežju Telemach (prikaz TELEMACH) in niso na voljo za uporabo med gostovanjem v tujini. Vključene storitve ne obsegajo klicev/SMS/MMS iz Slovenije v tujino ali klicev/SMS/MMS med gostovanju v tujini.
7. V paketih EON 5G je na voljo najvišja hitrost prenosa podatkov do 300/100 Mbps (prenos iz omrežja/prenos v omrežje). Po porabljenih 2 TB (2048 GB) se zniža na 5/5 Mbps in se dodatno ne zaračunava in omejuje. Dejanska hitrost je odvisna od več dejavnikov, kot so lokacija uporabnika, zmogljivost omrežja, obremenjenost bazne postaje in uporabljena terminalska oprema.

### B: POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA IN VZPOSTAVITEV POVEZAVE

1. Naročniška pogodba, ki jo skleneta Telemach in končni uporabnik za storitev EON 5G, začne veljati z dnem, ko sta kumulativno izpolnjena naslednja pogoja:
  - naročniško pogodbo podpišeta obe pogodbeni stranki (Telemach in končni uporabnik) in
  - izpolnjene so tehnične predpostavke za vzpostavitev povezave z mobilnim omrežjem Telemach (prikaz TELEMACH).Tehnične predpostavke se štejejo za izpolnjene, ko je storitev EON 5G uspešno aktivirana.
2. Tehnične predpostavke se štejejo za izpolnjene, ko je storitev EON 5G uspešno aktivirana. Če končni uporabnik izbere, da bo sam izvedel priključitev storitve EON 5G, prevzame odgovornost aktivacije storitve v skladu z navodili Telemacha in sicer v roku 5 delovnih dni od prejema opreme, Končni uporabnik za namen uspešne izvedbe aktivacije storitve EON 5G preko potrditvenega portala Telemach vzpostavi

povezavo z mobilnim omrežjem. Če povezava z mobilnim omrežjem ni zadostna, se povezava ne vzpostavi, storitev EON 5G pa se ne šteje za aktivirano. Če aktivacija storitve EON 5G ni mogoča, je naročnik v roku 5 delovnih dni, po poteku roka za aktivacijo storitve iz tega člena, dolžan opremo vrniti Telemachu. V nasprotnem primeru si Telemach pridržuje pravico, da naročniku opremo zaračuna v skladu z Odškodninskim cenikom opreme, objavljenim na [www.telemach.si](http://www.telemach.si).

3. S prevzemom opreme naročnik v celoti prevzame odgovornost za njeno uničenje, poškodovanje, izgubo ali krajo in sicer ves čas od naročnikovega prevzema opreme, ko se oprema nahaja pri naročniku in v času transporta od naročnika do Telemacha.

## C: LASTNOSTI, OMEJITVE IN HITROSTI DOSTOPA DO INTERNETA

1. Hitrost prenosa podatkov v mobilnem omrežju je odvisna od zunanjih dejavnikov, kot so vrsta mobilnega terminala oz. druge naprave za sprejemanje storitev, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal prijavljen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije, ki preprečujejo ali ovirajo širjenje radijskih valov, oddaljenost od oddajne enote, gostota sočasnih uporabnikov na določenem območju oz. v posamezni celici, zmogljivost posamezne celice itd. Naročnik razume in se strinja, da lahko zaradi navedenih omejitev dejanska hitrost dostopa do interneta odstopa od oglaševane hitrosti, kot je za posamezen paket določena v Ceniku z oznako »do«.
2. Ponudnik jamči za raven zagotavljanja storitev in dejavno vzdrževanje omrežja v skladu z določili SPPm.
3. 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 kakovostjo. 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 naročnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru omrežja ponudnika ter omrežij ali opreme, ki je s tem omrežjem povezana. Naročnik izrecno izjavlja, da so ukrepi za zaščito aplikacij in naprav, ki jih naročnik poveže z internetom z uporabo storitve EON 5G, izključna odgovornost naročnika, ter s sprejemom teh pogojev odvezuje ponudnika vsake odgovornosti za posledice, ki nastanejo kot rezultat povezave z internetom z uporabo storitve EON 5G.

## D: PRAVILA PRIMERNE UPORABE

1. Naročnik razume in se strinja, da storitev EON 5G 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 odvisne, kritičnega pomena za dejavnost ali druge interese naročnika in bi nedelovanje EON 5G ali delovanje z okrnjeno zmogljivostjo glede na pričakovano (ne glede na to, ali je na določeni mikrolokaciji ob sorodnih pogojih povezava že imela določene lastnosti ali ne) lahko povzročilo škodo (kritična okolja). Naročnik v kritičnih okoljih storitev EON 5G ne bo uporabljal in se ne bo zanašal na razpoložljivost storitve EON 5G.

2. Naročnik soglaša, da bo storitev EON 5G uporabljal na način, ki je v skladu s temi pogoji ter veljavnimi zakoni in predpisi. Zlasti v primeru uporabe v (i) P2P - "vsak z vsakim" omrežjih ali (ii) v primerih vzdrževanja stalne povezave, ne glede na hitrost, ali (iii) v primeru uporabe storitve za distribucijo neželene pošte, si ponudnik za zaščito kakovosti storitev, integritete omrežja in zaščite omrežja pred preobremenitvami po predhodnem opozorilu s sporočilom SMS, e-poštnim sporočilom ali drugim zanesljivim načinom sporočanja, pod pogojem, da kljub prejetemu opozorilu naročnik s kršitvami nemudoma ne preneha, pridržuje pravico naročniku omejiti možnost uporabe storitev s preprečitvijo dostopa ali z omejitvijo pasovne širine na 5/5 Mbps (prenos iz omrežja/prenos v omrežje), če je to tehnično mogoče in glede na okoliščine primera.
3. Če naročnik 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 storitve EON 5G z virusi in/ ali trojanskimi konji in/ali vključenost dostopne naprave v omrežje robotskih računalnikov/naprav (botnet) za izvajanje zlonamernih napadov ali vdorov, sme ponudnik brez predhodnega opozorila in brez postavitve roka za prenehanje (oz. odpravo) kršitve naročniku 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.
4. Naročnik razume in se strinja, da bo storitev EON 5G uporabljal z ustrežno napravo (modem in SIM-kartica) le na lokaciji priključka, določeni z naslovom, ki ga je navedel ob naročilu priključka. V nasprotnem primeru si Telemach pridržuje pravico, da uporabniku/naročniku onemogoči uporabo storitve EON 5G.
5. Naročnik razume in se strinja, da bo storitev EON 5G uporabljal po priporočilih Telemach-a. V primeru neprimerne uporabe in/ali spreminjanja lokacije namestitve naprav (modem), trajne aktivnosti zunaj Telemachovega 5G omrežja ali drugem neupoštevanju navodil Telemacha, si Telemach pridržuje pravico, da uporabniku/naročniku onemogoči nadaljnjo uporabo storitve.

## E KONČNE DOLOČBE

Pogoji poslovanja in uporabe storitev EON 5G so naročnikom na voljo na pooblaščenih prodajnih mestih Telemacha in na [www.telemach.si](http://www.telemach.si), tako da se lahko naročnik pred nakupom seznanil z njihovo vsebino. S sklenitvijo naročniškega razmerja za paket EON 5G naročnik potrjuje, da se je pred sklenitvijo seznanil z vsebino teh Posebnih pogojev, SPPm, navodili za uporabo ter Cenikom in da sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova. Obvezna priloga naročniške pogodbe za storitve paketov EON 5G je tudi Priloga k naročniški pogodbi za fiksne storitve: Hitrosti dostopa do interneta, iz katere izhajajo podatki o oglaševani, maksimalni, običajno razpoložljivi ter minimalni zagotovljeni pritočni in odtočni hitrosti dostopa do interneta.

Ti Posebni pogoji uporabe storitev EON 5G veljajo do spremembe ali dopolnitve v skladu z veljavnimi predpisi. Te pogoje lahko Telemach kadarkoli spremeni ali dopolni, o čemer obvesti svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb, skladno z veljavno zakonodajo. Informacije so naročnikom dostopne tudi na brezplačni tel. št. 070 700 700 in na sedežu družbe. V roku 60 dni od prejema obvestila o napovedanih spremembah, imajo naročniki, v skladu z določili 192. člena ZEKom-2 pravico brez odpovednega roka in brez plačila kakršnih koli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov,

pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil) 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 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. Poleg sorazmernega dela vrednosti prejete terminalske opreme je Naročnik dolžan poravnati tudi preostale obroke za prejeto terminalsko opremo. Naročnik nima pravice odstopa od pogodbe, če je predlagana sprememba izključno v korist končnega uporabnika, zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za končnega uporabnika ali je potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno.

V Ljubljani, dne 5. 5. 2025

Telemach Slovenija d.o.o.