

Posebni pogoji

UPORABE STORITEV HIŠNI NET

S temi Posebnimi pogoji uporabe storitev Hišnega neta (v nadaljevanju tudi: Posebni pogoji) družba Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49a, 1231 Ljubljana, matična številka 5692229000, ID za DDV: SI66863627 (v nadaljevanju tudi: Telemach ali ponudnik) v delu, ki se nanaša na zagotavljanje storitev Hišnega neta, dopolnjuje Splošne pogoje poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve Telemach (SPPf), ki so objavljeni na spletni strani 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. Telemach uporabnikom priporoča, da si te Posebne pogoje natisnejo ali prenesejo k sebi na drug trajni nosilec podatkov.

A: SPLOŠNO O HIŠNEM NETU

1. Hišni net vključuje storitev prenosa podatkov v mobilnih omrežjih 4G in LTE s hitrostjo, navedeno v okviru paketa, na fiksni lokaciji.
2. Storitve Hišni net je možna le na območjih, pokritih z omrežjem 4G/LTE. Potencialni naročnik se zavezuje, da bo razpoložljivost signala 4G/LTE na naslovu, kjer namerava uporabljati storitev Hišni net, pred sklenitvijo naročniškega razmerja preveril na Zemljevidu pokritosti, dostopnem na www.telemach.si ali preko info@telemach.si ali številke 070 700 700.
3. Naročnik za uporabo storitev iz paketa Hišni net prejme v uporabo terminalsko opremo, ki je last Telemacha in jo je naročnik dolžan vrniti v roku 14 dni od prekinitve naročniške pogodbe.
4. Storitve Hišnega neta se zaračunavajo po veljavnem Ceniku fiksnih storitev Telemacha, objavljenem na www.telemach.si. Morebitne spremembe Cenika, SPST in teh Posebnih pogojev ter druge spremembe naročniškega razmerja bo Telemach objavjal v predpisanem roku na zakonsko predpisan način.
5. V paket Hišni net vključene storitve so namenjene uporabi v omrežju Telemach (prikaz TELEMACH) in niso na voljo med gostovanjem v tujini. Vključene storitve ne obsegajo klicev/SMS/MMS iz Slovenije v tujino ali klicev/SMS/MMS v gostovanju v tujini.
6. Storitve vključene v paket Hišni net 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 Hišni net 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 Hišni net ne bodo delovale. V primeru kršitve lahko Telemach enostransko prekine naročniško pogodbo z naročnikom.
7. Hitrost prenosa podatkov se po porabi 350 GB zniža na 2 Mbps/1 Mbps (prenos iz omrežja/prenos v omrežje) in se dodatno ne zaračunava.

B: 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 SPTS.
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 Hišni net, izključna odgovornost naročnika, ter s sprejemom teh pogojev odvezuje ponudnika vsake odgovornosti za posledice, ki nastanejo kot rezultat povezave z internetom z uporabo storitve Hišni internet.

C: PRAVILA PRIMERNE UPORABE

1. Naročnik razume in se strinja, da storitev Hišni net 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 omrežja Hišni net 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 Hišni net ne bo uporabljal in se ne bo zanašal na razpoložljivost storitve Hišni net.
2. Naročnik soglaša, da bo storitev Hišni net 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, epoštanim 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 64/64 kbps (prenos iz omrežja/prenos v omrežje), če je to tehnično mogoče, 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 Hišni internet 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.

D: KONČNE DOLOČBE

Pogoji poslovanja in uporabe storitev Hišni net so naročnikom na voljo na pooblaščenih prodajnih mestih Telemacha in na www.telemach.si, tako da se lahko naročnik pred nakupom seznani z njihovo vsebino. S sklenitvijo naročniškega razmerja za paket Hišni net naročnik potrjuje, da se je pred sklenitvijo seznanil z vsebino teh Posebnih pogojev, SPST, navodili za uporabo ter Cenikom in da sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova. Obvezna priloga naročniške pogodbe za storitve paketov Hišni net 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 Hišnega neta veljajo do spremembe ali dopolnitve v skladu z veljavnimi predpisi. Te Posebne pogoje lahko Telemach kadarkoli spremeni ali dopolni, o čemer uporabnike obvesti najmanj 30 dni pred uveljavitvijo predlaganih sprememb.

Informacije o predlaganih spremembah so dostopne tudi na brezplačni telefonski številki 070 700 700 in na sedežu družbe. Naročniki imajo v skladu z določili 1. in 3. odst. 192. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2), v roku 60 dni od prejema obvestila o predlaganih spremembah, pravico 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.

Ljubljana, 1. 1. 2026

Telemach Slovenija d.o.o.