

telemach



Splošni pogoji poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve Telemach

Veljavni od 22. 11. 2024 dalje

Splošni pogoji poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve Telemach (v nadaljevanju tudi SPPf) urejajo razmerja med družbo Telemach Slovenija d.o.o. (v nadaljevanju Telemach ali izvajalec) in končnimi uporabniki oz. naročniki o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev Telemach, ki se zagotavljajo v javnem komunikacijskem omrežju na fiksni lokaciji, kot so storitev dostopa do interneta, digitalne telefonije, televizije in ostale storitve iz ponudbe.

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. Vsakokratni del naročniške pogodbe je tudi povzetek pogodbe, ki ga naročnik prejme pred sklenitvijo naročniške pogodbe.

KAZALO

1. Opredelitev pojmov	2
2. Pogoji za sklenitev naročniškega razmerja in vzpostavitev povezave	4
3. Zbiranje in varstvo osebnih podatkov	5
4. Vzdrževalna dela na izvajalčevem omrežju	5
5. Tehnične zahteve	5
6. Pogoji za zagotavljanje storitev po tej pogodbi	6
7. Naročnikove obveznosti	7
8. Pravica do ugovora	8
9. Plačevanje storitev	9
10. Cene storitev in obračun storitev	10
11. Odklop naročnika in odstop od pogodbe	10
12. Prenos števil in zamenjava izvajalca storitve dostopa do interneta	11
13. Digitalna telefonija	12
14. Video na zahtevo	19
15. Storitve časovnih funkcij	21
16. Končne določbe	21

Priloge:

- Priloga 1: Pogoji varovanja osebnih podatkov	22
- Priloga 2: Nivo zagotavljanja storitev	33

1. OPREDELITEV POJMOV

Splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju SPP) so splošni pogoji poslovanja Telemacha kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih končnih uporabnikov teh storitev.

Izvajalec: Telemach Slovenija d.o.o., ki je pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije registriran kot operater za opravljanje storitev elektronskih komunikacij, ki se zagotavljajo v javnem komunikacijskem omrežju na fiksni lokaciji.

Naročnik: vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima s Telemachom sklenjeno veljavno naročniško pogodbo.

Naročniška pogodba: pogodba med izvajalcem in naročnikom, katere sestavni del predstavljajo tudi priloge, kot so povzetek pogodbe, 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.

Novo naročniško razmerje: novo naročniško razmerje za storitve na odjemnem mestu, na katerem še nikoli niso bile priključene fiksne storitve Telemach-a oziroma na katerem je bilo naročniško razmerje za fiksne storitve Telemacha odpovedano pred več kot tremi meseci. Izjemoma se za novo naročniško razmerje za fiksne storitve na istem odjemnem mestu, kjer je bilo naročniško razmerje odpovedano pred manj kot tremi meseci, šteje sklenitev novega naročniškega razmerja z novim končnim uporabnikom iz spremembe lastništva nepremičnine.

Cene storitev: cene posameznih elektronskih komunikacijskih storitev izvajalca so določene v ceniku, ki je priloga naročniške pogodbe in je končnim uporabnikom na voljo na www.telemach.si ali na prodajnih mestih izvajalca.

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

Omrežna priključna točka (OPT) ali priključek: fizična točka, na kateri ima končni uporabnik dostop do javnega komunikacijskega omrežja in ki se, če omrežja vključujejo komutacijo ali usmerjanje, določi s posebnim omrežnim naslovom, ki je lahko vezan na številko ali ime končnega uporabnika.

Priključnina ob prvi vzpostavitvi priključka: denarni znesek, ki ga naročnik poravnava izvajalcu in 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. Priključnina ob prvi vzpostavitvi priključka ne vključuje stroškov izgradnje priključka nad višino priključnine, kot je določena v Ceniku. Prav tako ne vključuje izgradnje priključka v omrežjih, ki jih ne upravlja Telemach (npr. OŠO, omrežje Telekom Slovenije d.d. itd.).

Hišna predajna točka je točka, kjer signal iz kablskega 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), razen če ni z naročniško pogodbo določeno drugače.

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, pritrdilni 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 kablskega modema;
- izvedbo priključitve telefona z modemom;
- izvedbo priključitve brezžičnega usmerjevalnika;
- preizkus delovanja storitve.

Priključnina v primeru obstoječega priključka, za katerega naročnik sklene novo naročniško razmerje, vključuje vse v prejšnji točki navedene storitve izvajalca razen materiala za napeljavo.

Telekomunikacijska terminalska oprema: proizvod ali njegov ustrezeni sestavni del, ki je namenjen za neposredno ali posredno priključitev na vmesnike javnih komunikacijskih omrežij, ki se v celoti ali delno uporabljajo za zagotavljanje javnih komunikacijskih storitev.

Storitve dostopa do interneta vključujejo prenos podatkov v fiksni omrežiji.

Televizijska storitev vključuje IP televizijo, kabelsko televizijo, satelitsko televizijo in MMDS, ne vključuje pa storitev prizemne televizije.

Nerazpoložljivost storitve: čas, ko javna komunikacijska storitev ne deluje.

Razpoložljivost omrežja je zmogljivost omrežja za nudenje storitev, določena kot razumen čas skupne razpoložljivosti omrežja na letni ravni preračunan na skupni čas razpoložljivosti v posameznem mesecu (ena dvanajstina letne razpoložljivosti). Planirani posegi in redna vzdrževalna dela, ki jih izvajalec najavi v skladu z zakonskimi določili, se ne štejejo v čas nerazpoložljivosti storitev.

Ostali izrazi imajo enak pomen kot je določen v Zakonu o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 130/2022 s spremembami in dopolnitvami, v nadaljnjem besedilu: ZEKom-2) in na njegovi podlagi izdani predpisi, če iz besedila teh splošnih pogojev ne izhaja kaj drugega.

2. POGOJI ZA SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA IN VZPOSTAVITEV POVEZAVE

2.1.

Naročniška pogodba, ki jo skleneta Telemach in končni uporabnik, začne veljati z dnem, ko sta kumulativno izpolnjena naslednja pogoja:

- naročniško pogodbo podpisata obe pogodbeni stranki (Telemach in končni uporabnik) in
- izpolnjene so pravne in tehnične predpostavke za vzpostavitev povezave do omrežne priključne točke.

Po izpolnjenih pogojih za priključitev bo izvajalec povezavo do omrežne priključne točke naročnika vzpostavil v 14 dneh.

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.

2.2.

Naročnik je dolžan pridobiti morebitna dodatna soglasja lastnikov parcel, če so potrebna za izvedbo vzpostavitve 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 in drugim zahtevkom do izvajalca iz tega naslova. Naročnik izrecno soglaša, da je zgrajeni priključek del javnega elektronskega komunikacijskega omrežja v javno korist in v lasti Telemacha ter da 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 se strinja, da je predmetno soglasje podano z namenom izgradnje priključka kot tehnične predpostavke za zagotavljanje elektronskih komunikacijskih storitev in se odpoveduje odškodninskim zahtevkom do izvajalca iz tega naslova.

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.

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.

Naročniško razmerje med naročnikom in Telemachom nastane s sklenitvijo naročniške pogodbe. Naročniška pogodba ter spremembe in/ali dopolnitve naročniške pogodbe veljajo, če so sklenjene v pisni obliki. V primeru enostranske spremembe naročniške pogodbe skladno s 192. členom ZEKom-2, se šteje, da se naročnik izrecno strinja z napovedano

spremembo naročniške pogodbe, če v zakonskem roku ne odstopi od naročniške pogodbe. Če se Telemach in naročnik z naročniško pogodbo izrecno ne dogovorita drugače, je naročniško razmerje sklenjeno za nedoločen čas a največ do izteka veljavnosti dovoljenj izdanih družbi Telemach za opravljanje dejavnosti v skladu s pogodbo.

3. ZBIRANJE IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

3.1.

Telemach osebne podatke obdeluje v skladu s PRILOGO 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV, ki je sestavni del teh SPFP.

4. VZDRŽEVALNA DELA NA IZVAJALČEVEM OMREŽJU

4.1.

Za opravljanje elektronskih komunikacijskih storitev 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 v skladu z ustreznimi standardi. Naročnik lahko priključi toliko sprejemnih naprav, kolikor je določenih z naročniško pogodbo.

5.2.

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.

5.3.

Izvajalec lahko zavrne priključek, če napeljava ali oprema, ki jo zagotovi naročnik, ne ustreza predpisom ali predstavlja nevarnost za povzročanje motenj v izvajalčevem omrežju. Izvajalec lahko prekine zagotavljanje storitev po naročniški pogodbi in odstopi od pogodbe, če naročnik svoje napeljave ali opreme 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 naročnik 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 osebnem 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

6.1.

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

6.2.

Izvajalec:

- 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 dočasne 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, razen za škodo, ki bi jo povzročil namenoma ali iz hude malomarnosti,
- 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 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 ukine 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.
- Izvajalec si pridržuje pravico blokirati vrata 25 (port 25) na fiksnem internetu, v smeri od naročnika do SMTP strežnika. Naročnik lahko od Izvajalca zahteva, da odpre vrata 25 (port 25) na fiksnem internetu. V primeru, da Izvajalec zazna zlorabo ali povečano tveganje zlorabe, kot so: pošiljanje zlonamernih elektronskih sporočil, SPAM, phishing, okuženih datotek ipd., bo Izvajalec blokiral vrata 25 (port 25).

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 namestitve 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 postavljал 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 vzpostavljanje 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 ter omrežja izvajalca.

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, kot je določena s Cenikom.

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 prekinitev 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. PRAVICA DO UGOVORA

8.1.

Naročnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Posamezni zagotovljeni nivoji storitev, pravice in priporočena dejanja naročnika ter ukrepi Telemacha so opredeljeni v Opisu nivoja storitev, ki je priloga in sestavni del teh SPPf. 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.

Ugovore zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem lahko naročniki sporočijo pisno na kontaktne naslove Telemacha ali na številko Centra za pomoč uporabnikom na 070 700 700. Šteje se, da je Telemach prejel ugovor na dan, ko je bil ugovor sporočen s klicem na telefonsko številko operaterja. 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.

8.3.

Vsak ugovor mora vsebovati podatke o naročniku, ki bodo omogočali nedvoumno identifikacijo osebe, ki podaja ugovor oz. reklamacijo kot upravičene za podajanje ugovora, telefonsko številko in natančen in izčrpen opis ugovora. Telemach lahko za razjasnitev okoliščin zahteva dodatna pojasnila. Ugovor ne zadrži plačila nespornega dela računa. Če je ugovor naročnika utemeljen, bo Telemach naročniku izplačal razliko preveč plačanega zneska oz. priznal nadomestilo ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja storitev v skladu s Prilogo 2 - Nivo zagotavljanja storitev. To izplačilo se praviloma opravi tako, da Telemach priznani znesek naročniku prizna kot dobropis na njegovem računu, ki se upošteva ob naslednjem plačilu.

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 vloži v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

8.5.

Če Telemach v 15 dneh po vžitvi ugovora temu ne ugodí, lahko naročnik v 15 dneh po vročitvi odločitve vloží predlog za rešitev spora na Agencijo.

8.6.

Če Telemach v 15 dneh od vžitve ugovora o njem ne odloči, lahko naročnik vloží predlog za rešitev spora v 30 dneh po vžitvi ugovora pri operaterju.

8.7.

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

8.8.

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.

8.9.

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.

8.10.

V primeru ugovora, ki je očitno neutemeljen ali v primeru ponavljajočih neupravičenih ugovorov (npr. zatrevanja 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.

8.11.

V sporu med subjekti na trgu elektronskih komunikacij, ki nastane v različnih državah članicah EU, lahko vsaka stranka spor predloži Agenciji.

9. PLAČEVANJE STORITEV

9.1.

Naročnik se obvezuje redno in pravočasno plačevati mesečne in drugače obračunane zneske plačil za storitve po tej pogodbi. Roki 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 Slovenija d.o.o., Brnčičeva 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.

Telemach lahko naročniku skladno z veljavno zakonodajo obračuna stroške izterjave zapadlih obveznosti, pri čemer stroški opomina v primeru zamude potrošnika ne bodo presegali višine zamudnih obresti, kot jih določa obligacijski zakonik.

9.3.

Račun, ki ga Telemach izdaja naročnikom, vsebuje najmanj naslednje elemente:

1. obračunsko obdobje,
2. priključnina,
3. naročnina za paket storitev oziroma za posamezno storitev,
4. vrsta in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
5. število klicev, trajanje teh klicev, število obračunskih enot, ceno obračunskih enot (z izjemo klicev v mednarodnem gostovanju) in znesek, ločeno za:
 - a) klice v lastnem omrežju,
 - b) klice v mobilna omrežja za vsako omrežje posebej, če se cene klicev razlikujejo,
 - c) klice v druga fiksna omrežja za vsako omrežje posebej, če se cene klicev razlikujejo,
 - č) mednarodne klice za vsako ceno oziroma tarifno območje posebej,
 - d) klice na številke premijskih storitev,
 - e) klice na številke skrajšanega izbiranja,
6. število obračunskih enot, ceno obračunskih enot in znesek,
7. vrsta in znesek za druge opravljene storitve ter vsa druga plačila v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun,
8. znesek za nakup terminalske ali druge opreme, ki se uporablja za izvajanje storitev iz nabora univerzalne storitve ter, če se ta zaračunava obročno, znesek zaračunanega obroka, zaporedno številko obroka in skupno število vseh obrokov.

9.4.

Naročniki, ki ne soglašajo s prejetjem računov v elektronski obliki in želijo prejemati 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. Telemach si pridržuje pravico posamezen račun posredovati naročniku tudi v elektronski obliki, če se že poslani papirni račun vrne pošiljatelju- Telemachu. Telemach v teh primerih primarno pošlje račun naročniku v naročniški portal.

Telemach bo naročnikom, ki na naročniški pogodbi izberejo prejemanje računa na elektronski naslov in le-tega naknadno ne verifikirajo skladno z navodili Telemacha, posredoval račun v naročniški portal Telemach.

9.5.

V primeru, ko je naročnik hkrati naročnik Telemachovih mobilnih in fiksnih storitev, lahko Telemach za vsa naročniška razmerja naročniku izstavi skupni račun in priloži specifikacijo po posameznih storitvah (mobilnih ter fiksnih) za vsako naročniško razmerje posebej. Telemach izda skupni račun za mobilne in fiksne storitve naročnikom, ki jih o prejemanju računa v taki obliki vnaprej obvesti. Naročniki, ki ne soglašajo s prejetjem skupnih računov za mobilne in fiksne storitve in želijo za posamezne storitve prejemati ločene račune, o tem obvestijo Telemach. Za namen tega odstavka se kot naročnik mobilnih in fiksnih storitev šteje vsaka fizična ali pravna oseba, ki je s Telemachom sklenila naročniško pogodbo tako za mobilne kot tudi za fiksne elektronske komunikacijske storitve in se pri tem identificirala z isto davčno številko.

10. CENE STORITEV IN OBRAČUN STORITEV

10.1.

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 skladno z veljavno zakonodajo.

10.2.

Ločeno od morebitnih sprememb cen in drugih pogojev iz naročniške pogodbe, ki jih Telemach lahko izvede iz poslovnih razlogov in v skladu s 192. členom ZEKom-2, lahko Telemach največ enkrat v koledarskem letu cene elektronskih komunikacijskih storitev uskladi z rastjo cen življenjskih potrebščin v Republiki Sloveniji po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije za predhodnih 12 mesecev, o čemer bo naročnike na običajen način obvestil najmanj 30 dni pred uskladjitvijo. Naročnik se sklenitvijo naročniškega razmerja strinja z metodologijo usklajevanja cen, ki se izvaja v skladu s pogoji iz tega odstavka. 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 prejeta 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 prejeta terminalsko opremo. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.

11. ODKLOP STORITEV IN ODSTOP 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,
- izvajalec preneha zagotavljati tehnologijo, preko katere se skladno z naročniško pogodbo zagotavljajo telekomunikacijske storitve naročniku, naročnik pa kljub predhodnemu pisnemu obvestilu o nameravani spremembi v za to določenem roku ne opravi menjave opreme oz. ne izvede drugih aktivnosti, ki so nujno potrebne za nadaljnjo delovanje storitev po menjavi tehnologije;
- 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 vzpostavljjanje in tekoče vzdrževanje priključkov na izvajalčevo omrežje,
- naročnik s svojimi ravnanji povzroča motnje na izvajalčevem omrežju.

11.2. Začasni odklop

Naročnik lahko zahteva začasno mirovanje naročniškega razmerja, vendar največ enkrat letno za največ šest (6) mesecev v koledarskem letu. Naročniško razmerje v tem obdobju miruje. Zamrznitve ni mogoče zahtevati pred potekom šest (6) mesecev od dne sklenitve pogodbe za naročniško razmerje, za katerega je podana zahteva za mirovanje. Stroški mirovanja, dodatni pogoji in omejitve so določeni v Ceniku. O zahtevi po začasnem odklopu/priklopu je naročnik dolžan pisno obvestiti izvajalca najmanj štirinajst (14) dni pred odklopom/priklopom. Pred vklopom mirovanja je naročnik dolžan poravnati vse obveznosti do Telemacha.

11.3. Odstop od naročniške pogodbe

Razen, če ločeni dogovori med strankama določajo drugače, lahko katerakoli od pogodbenih strank naročniško pogodbo za nedoločen čas 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.

V kolikor posebni dogovori med Telemachom in Naročnikom ne določajo drugače, se v primeru prekinitev ali prenosa posamezne storitve v naročniškem paketu, prekinejo vse storitve vključene v naročniški paket.

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

11.4. Odklop neplačnika (začasno-do poplaila 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 poravnava svojih obveznosti 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.

12. PRENOS ŠTEVILK IN ZAMENJAVA IZVAJALCA STORITVE DOSTOPA DO INTERNETA

12.1.

Izvajalec storitev, ki v postopku prenosa številke ali zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta povzroči zamudo ali nosi odgovornost za zlorabo, ki ni nastala po krivdi naročnika, je dolžan naročniku izplačati ustrezno nadomestilo.

12.2.

V primeru, če Telemach ne spoštuje obveznosti iz 194. do 196. člena ZEKom-2 ter v primeru, če je Telemach povzročitelj zamud ali nosi odgovornost za zlorabe v postopku prenosa telefonske številke ali zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta in v primeru, da se storitev ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjen datum zaradi razlogov na strani Telemacha, lahko naročnik zahteva izplačilo ustreznega nadomestila v višini:

- 100 EUR za primere nespoštovanja obveznosti iz 194. do 196. člena ZEKom-2 in v primeru zlorabe;
- 10 EUR za vsak začetni dan zamude pri prenosu telefonske številke oziroma zamenjavi izvajalca storitve dostopa do interneta.

12.3.

Nadomestilo iz predhodnega odstavka Telemach izplača na transakcijski račun naročnika, na podlagi utemeljene pisne zahteve naročnika, ki jo le-ta lahko naslovi priporočeno na naslov Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49a, 1231 Ljubljana Črnuče ali na elektronski naslov info@telemach.si. Telemach bo izplačilo nadomestila izvedel v roku 3 delovnih dni od prejema utemeljene in popolne zahteve. Zahteva se šteje za popolno če naročnik v njej navede vsaj ime, priimek in svoj naslov, davčno številko, telefonsko številko oz. naslov priključka in transakcijski račun na katerega želi nakazilo nadomestila. Naročnik v celoti odgovarja za pravilnost navedenih podatkov. Telemach nepopolnih zahtev za izplačilo nadomestila ne bo upošteval.

12.4.

Naročnik do nadomestila ni upravičen za čas, ko je vzrok za zamudo nedostopnost ali neodzivnost naročnika. Šteje se, da je naročnik nedostopen ali neodziven predvsem če:

- ob dogovorjenem času ne zagotovi dostopa do lokacije priključka,
- se na dogovorjeni dan izvedbe zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta ne odzove na telefonski klic predstavnika prenosnega ali sprejemnega izvajalca storitve, niti ga ne vrne v roku 30 minut ali se v roku 24 ur ne odzove na elektronsko sporočilo, poslano na naslov elektronske pošte, iz katerega je naročnik predhodno komuniciral z izvajalcem storitev ali ga navedel v zahtevi za zamenjavo ali v naročniški pogodbi.

12.5.

Naročniška pogodba se šteje za prekinjeno z dnem prenosa številke oz. z naslednjim dnem od dneva, ko dostop do interneta vzpostavi in zagotavlja novi operater.

12.6.

Prenos naročnikove obstoječe telefonske številke v omrežje izvajalca oz. zamenjava izvajalca storitev dostopa do interneta se izvrši na podlagi izpolnjene ustrezne zahteve za prenos telefonske številke oz. zamenjava izvajalca storitev dostopa do interneta. Naročniki storitev so dolžni zahtevi za prenos telefonske številke oz. zamenjavi izvajalca storitev dostopa do interneta, priložiti vso predvideno dokumentacijo, ki je opredeljena na obrazcu. Zahtevo za prenos telefonske številke oz. zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta lahko poda le naročnik oziroma zakoniti zastopnik pravne osebe, ki je naročnik, s katerim ima Izvajalec sklenjeno naročniško pogodbo za storitve, ki se prenašajo.

12.7.

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.

12.8.

V primeru sočasnega prenosa telefonske številke in zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta, se prenos telefonske številke izvede sočasno ali po izvedbi priklopa storitev dostopa do interneta.

13. DIGITALNA TELEFONIJA

V nadaljevanju so navedene zgolj posebnosti pri uporabi storitev digitalne telefonije, v vseh ostalih točkah pa veljajo preostale določbe teh SPFF.

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. POGOJI ZA UPORABO STORITEV DIGITALNE TELEFONIJE

Pogoj za uporabo storitve digitalne telefonije je vzpostavljen in delujoč priključek za storitve digitalne televizije, ustreza komunikacijska strojna oprema, 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.

13.4. OBVEZNOSTI NAROČNIKA

13.4.1. 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.

13.4.2.

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

13.5. 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. 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.

13.6. 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.

13.7. PLAČILA STORITEV

13.7.1.

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

13.7.2.

Izvajalec bo naročnikom obračunaval storitve digitalne telefonije na mesečnih računih, ki vsebujejo postavke, navedene v točki 9.3. teh SPPf.

13.7.3.

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).

13.7.4.

Opravljenе 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.

13.8. 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 50 EUR zgolj za klice na 090 premijske številke oziroma 100 EUR za vse ostale klice 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.

V kolikor uporabnik v posameznem obračunskem obdobju za storitve digitalne telefonije skupno preseže 300 EUR mu izvajalec onemogoči nadaljnjo uporabo tovrstnih storitev v celoti. Uporabniku se storitve ponovno omogočijo s prvim dnevom naslednjega obračunskega obdobja.

13.9. 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.

13.10. UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK

13.10.1.

Na zahtevo naročnika in na podlagi podatkov, ki jih naročnik, ki objavo zahteva, posreduje in za katere zahteva da se vpišejo, Telemach v telefonskem imeniku objavi osebno ime oziroma firmo naročnika in njeno organizacijsko obliko, naslov naročnika, naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika, na željo naročnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov (npr. IM- naslov) ali njegov e-naslov, davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo, na podlagi plačila naročnika pa še dodatne podatke, če to želi naročnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb. Če naročnik z objavo soglaša se v imenik vpišejo najmanj naslednji podatki: osebno ime oziroma firma naročnika in njena organizacijska oblika, naslov naročnika in naročniška številka.

13.10.2.

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 sporočiti pisno. Izvedba izbriša naročnikovih podatkov iz imenikov ni v okviru pristojnosti izvajalca in jo je na podlagi naročnikove zahteve potrebno uveljaviti pri izdajateljih imenikov.

13.11. TELEFONSKA ŠTEVILKA

13.11.1.

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.

13.11.2.

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

13.11.3.

V primeru prenehanja naročniškega razmerja za storitev digitalne telefonije iz kateregakoli razloga se naročniku dodeljene številke iz nabora številkega prostora izvajalca sprostijo za uporabo drugim uporabnikom po preteku 30 dni od prenehanja naročniškega razmerja.

13.11.4.

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 številkega 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.

13.12. 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.

13.13. DELOVANJE STORITEV IN TERMINALSKA OPREMA

13.13.1.

Terminalska oprema za klicanje (telefonski aparat) ni predmet naročniške pogodbe in je izvajalec praviloma ne zagotavlja.

13.13.2.

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 naročniškem portalu izvajalca.

13.13.3.

Telemach zagotavlja dostop do klica v sili na enotno evropsko številko 112, št. policije 113 in enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok 116 000, uporabnikom in uporabnikom-invalidom pa omogoča tudi izvedbo besedilnega klica v sili na telefonsko številko 112 z uporabo sporočila SMS. Telemach posreduje informacije o lokaciji kličočega najprimernejšemu centru za sprejem komunikacije v sili, v kolikor je to tehnično mogoče.

Telemach prednostno obravnava morebitne okvare ali motnje v zvezi s storitvijo klicev v sili oz. posredovanjem informacij o lokaciji kličočega, ki lahko nastanejo zaradi potencialnih izpadov delovanja omrežnih elementov, okvar programskega sistema, izpada povezave med Telemachom in pristojnim regijskim centrom ali iz razloga bistveno povečanega števila klicev na številke za klice v sili, ki so posledica izrednih dogodkov.

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 in 116 000), 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.

Opravljanje klicev v sili je lahko onemogočeno v primeru okvare ali izpada primarnih in alternativnih delov omrežnih elementov izvajalca.

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

13.13.4.

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.

13.13.5.

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 številk 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.

13.14. 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.

13.15. 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.

13.16. 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.

13.17. SPREMLJANJE IN NADZOR PORABE

13.17.1.

Telemach naročnikom in uporabnikom storitev brezplačno omogoča v nadaljevanju tega člena opisane mehanizme za spremljanje in nadzor porabe za storitve, ki se plačujejo na podlagi dejanske časovne ali količinske porabe in so opravljene na območju Republike Slovenije (v omrežju Telemach) in omrežju ponudnika nacionalnega gostovanja.

13.17.2.

Za naročnika skladno s tem členom, se šteje potrošnik, mikro družbe in majhne družbe, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe ter neprofitne organizacije. Če naročnik Telemachu pisno ne sporoči drugače tj. ne sporoči osebnih podatkov uporabnika storitev, se za uporabnika naročenih storitev, ki neposredno uporablja storitve, smatra zgolj Naročnik s katerim je Telemach sklenil naročniško pogodbo.

13.17.3.

Telemach zagotavlja mehanizme za spremljanje in nadzor porabe ločeno za storitve dostopa do interneta in ločeno za preostale medosebne komunikacijske storitve (klici, sms-i). Pred nastavljenimi finančnimi mejami porabe za storitve dostopa do interneta v posameznem obračunskem obdobju je 20 EUR z DDV za potrošnike in 100 EUR z DDV za mikro družbe in majhne družbe, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe ter neprofitne organizacije. Pred nastavljenimi finančnimi mejami porabe za druge medosebne komunikacijske storitve v posameznem obračunskem obdobju je 20 EUR z DDV za potrošnike in 100 EUR z DDV za mikro družbe in majhne družbe, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe ter neprofitne organizacije. Naročnik/ uporabnik storitve si lahko finančno mejo porabe storitev kadarkoli brezplačno spremeni, vklopi ali izklopi z elektronskim sporočilom na info@telemach.si, klicem na telefonsko številko 070 700 700 ali s SMS sporočilom na naslednji način:

- Za storitve dostopa do mobilnega interneta, na način kot sledi:
 - Izklop: SMS sporočilo z vsebino »PP STOP« na številko 7070
 - Ponovni vklop: SMS sporočilo z vsebino »PP LIMIT« na številko 7070
 - Sprememba: SMS sporočilo z vsebino »PP XY« na številko 7070, kjer je XY znesek med 0 - 999 EUR brez uporabe decimalnih mest.
- Za preostale medosebne komunikacijske storitve (klici, sms-i), na način kot sledi:
 - Izklop: SMS sporočilo z vsebino »MT STOP« na številko 7070
 - Ponovni vklop: SMS sporočilo z vsebino »MT LIMIT« na številko 7070
 - Sprememba: SMS sporočilo z vsebino »MT XY« na številko 7070, kjer je XY znesek med 0 - 999 EUR brez uporabe decimalnih mest

13.17.4

Ko poraba doseže 80% finančne meje porabe, Telemach naročnika/uporabnika storitve o tem obvesti preko SMS sporočila na telefonsko številko na katero se poraba nanaša, če gre za storitve mobilne telefonije ali mobilnega interneta. Če gre za storitve fiksne telefonije, Telemach naročnika/uporabnika storitve o dosegu 80% finančne meje porabe obvesti s sporočilom na njegov elektronski naslov oz. če tega nima s SMS sporočilom ali sporočilom v naročniški portal, če ima naročnik aktiviran uporabniški račun. Če Telemach ne razpolaga z nobenim izmed prej omenjenih kontaktnih podatkov naročnika, le-tega obvesti s klicem na telefonsko številko na katero se poraba nanaša.

Ko poraba doseže 100% finančne meje porabe storitev mobilne telefonije ali mobilnega interneta, Telemach naročnika/uporabnika storitve o tem obvesti preko SMS sporočila na telefonsko številko na katero se poraba nanaša. Ko poraba doseže 100% finančne meje porabe za storitve mobilnega interneta bo Telemach nemudoma izvedel blokado dostopa do mobilnega interneta do konca obračunskega obdobja, razen če naročnik/ uporabnik storitve potrdi nadaljnjo uporabo. Za potrditev nadaljnje uporabe se šteje tudi opravljen zakup dodatnih količin prenosa podatkov. Naročnik ima ob sklenitvi naročniške pogodbe možnost, da izbere, da se poraba storitve dostopa do interneta ob doseženih finančni meji porabe do konca obračunskega obdobja ne sme nadaljevati. V tem primeru naročnik nima možnosti potrditve nadaljnje uporabe v primeru blokade dostopa do mobilnega interneta.

Če gre za storitve fiksne telefonije, Telemach naročnika/ uporabnika storitve o dosegu 100% finančne meje porabe obvesti s sporočilom na njegov elektronski naslov oz. če tega nima s SMS sporočilom ali sporočilom v naročniški portal, če ima naročnik aktiviran uporabniški račun. Če Telemach ne razpolaga z nobenim izmed prej omenjenih kontaktnih podatkov naročnika, le-tega obvesti s klicem na telefonsko številko na katero se poraba nanaša

Če naročnik in uporabnik storitev nista ista oseba, Telemach na način opisan v tem členu, obvesti oba.

13.17.5.

Pri naročniških paketih, ki že v ceni mesečne naročnine vključujejo določene zakupljene količine se finančna meja porabe storitev začne uporabljati šele po porabi v paketu zakupljenih količin. Telemach bo predhodno naročnika/uporabnika storitve obvestil ob dosegu 80% in 100% zakupljenih količin in sicer na način skladen s tem členom.

13.17.6.

Naročnik/ uporabnik storitve lahko pridobi informacije o tekočem stanju svoje porabe na enega izmed sledečih načinov:

- preko USSD ukaznega niza *123# in pritisk na tipko za klic za porabo stanja na osnovnih telefonskih številkah ter *128# in pritisk na tipko za klic za stanje porabe na dodatnih SIM karticah (za mobilne storitve)
- s pošiljanjem SMS sporočila na številko 7070 in ključno besedo »PORABA« (prikaz predstavlja porabo količin izven zakupljenega naročniškega paketa)(za mobilne storitve)
- preko naročniškega portala Telemach (za mobilne in fiksne storitve)

14. VIDEO NA ZAHTEVO

V nadaljevanju so navedene zgolj posebnosti pri uporabi storitev video na zahtevo, v vseh ostalih točkah pa veljajo preostale določbe teh SPPF.

14.1. POGOJI, OBSEG IN NAČIN OPRAVLJANJA STORITVE VIDEO NA ZAHTEVO

14.1.1.

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.

14.1.2. 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 na zahtevo samodejno vklopi.

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

14.1.3.

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 obračunajo 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 pregleduje porabo in seznam že naročenih vsebin iz nabora vsebin video na zahtevo za največ tri mesece za nazaj.

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.

Izvajalec ne odgovarja za vsebine, ki jih naročnik izbere za predvajanje.

14.1.4. 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.

14.1.5. Ogled 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.

14.2. CENE IN NAČIN ZARAČUNAVANJA UPORABE STORITVE VIDEO NA ZAHTEVO

14.2.1.

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 in na sedežu izvajalca.

14.2.2.

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 soglaša:

- 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.

14.3. PROMOCIJSKO OBDOBJE STORITVE VIDEO NA ZAHTEVO

14.3.1. 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 (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 uporabna oprema skladno s cenikom storitev izvajalca.

14.4. PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE

14.4.1.

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.

14.4.2.

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.

15. 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. Možnost ogleda vsebin za nazaj je odvisna od izdajatelja vsebin (TV programov), tipa digitalnega sprejemnika oz. uporabljene programske opreme ter je podrobneje opredeljena v vsakokratni ponudbi.

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.

16. KONČNE DOLOČBE

Telemach sme naročniško pogodbo, te SPPf, posebne pogoje storitev, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi naročniške pogodbe, teh SPPf in/ali posebnih pogojev storitev ali Cenika Telemach obvesti svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb.

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 prejeta 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 prejeta terminalsko opremo. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.

Telemach upošteva, da Naročnik odstopa od pogodbe skladno z določili 192. člena ZEKom-2, če mu Naročnik na jasen način pisno sporoči, da odstopa od pogodbe skladno z določili 192. člena ZEKom-2 in navede spremembo, ki vpliva na njegovo naročniško razmerje in je razlog za odstop. Naročnik lahko tovrsten odstop poda pisno na sedež družbe Telemach d.o.o., Brničeva ulica 49a, 1231 Ljubljana- Črnuče ali preko elektronskega sporočila na info@telemach.si. Pooblastilo za odstop od pogodbe po 192. členu ZEKom-2, ki ga naročnik poda na zahtevi za prenos telefonske številke oz. na zahtevi za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta, pri drugem izvajalcu storitev, ne zadostuje za odstop od pogodbe skladno z določili 192. člena ZEKom-2, saj postopek pooblaščenja operaterja recipienta ne predvideva ustreznega obveščanja operaterja donorja, zato je naročnik skladno s tem odstavkom dolžan podati ločeno pisno izjavo o odstopu od naročniške pogodbe.

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.

Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojna Agencija za komunikacijska omrežja in storitve 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.

Za vse dokumente, vključno s temi SPF, Ceniki in drugimi posebnimi pogoji storitev ter ostalo vsebino, ki je objavljena na spletni strani Telemacha je omogočeno tudi strojno branje besedila z uporabo ustreznih aplikacij, ki si jih končni uporabnik invalid sam naloži na svoj mobilni aparat.

Naročniki lahko vse najnovejše informacije glede storitev, storitev namenjenih končnim uporabnikom invalidom, naročniških paketov, cenovnih opcij, opreme in stroškov povezanih z zagotavljanjem in vzdrževanjem le-teh pridobijo na spletni strani Telemacha (www.telemach.si), vseh prodajnih enotah, s klicem na telefonsko številko 070 700 700 ali preko elektronskega sporočila na info@telemach.si.

Ti splošni pogoji so objavljeni 22. 11. 2024 in pričnejo veljati 22. 11. 2024 ter veljajo do spremembe oz. preklica.

PRILOGE:

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

PRILOGA 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV

1.1. NA KOGA SE NANAŠAJO POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV DRUŽBE TELEMACH SLOVENIJA?

Ti Pogoji varovanja osebnih podatkov („**Pogoji**“) se uporabljajo v primerih, kjer družba Telemach Slovenija d. o. o., z glavnim sedežem na naslovu Brničeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka 5692229000, davčna številka: SI66863627 („**Telemach**“, „**mi**“, „**nas**“ ali „**naš**“) nastopa v vlogi upravljavca osebnih podatkov posameznikov. Nadaljnje kontaktne podatke lahko najdete v spodnjem razdelku z naslovom „**Kako lahko stopite v stik z nami**“.

Ti Pogoji veljajo za spletne strani vključno s spletno stranjo www.telemach.si ter katerimi koli spletnimi aplikacijami, spletnimi platformami in naročninami, produkti ali storitvami in kanali družbenih omrežij, ki jih nadzoruje **Telemach** in kjer je dana na voljo povezava na to obvestilo (vsaka od navedenih posebej imenovana „**Platforma**“ in skupaj „**Platforme**“).

Telemach s temi **Pogoji** dopolnjuje Splošne pogoje poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve ("SPPf"), Splošne pogoje poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve ("SPPm") in Splošne pogoje uporabe predplačniškega sistema TELEMACH ("SPU"), (skupaj SPST, SPPm in SPU: "Splošni Pogoji").

1.2. ZAKAJ JE TO OBVESTILO POMEMBNO?

Telemach je predan varstvu vaših osebnih podatkov in jih varuje skladno z veljavno zakonodajo s področja varstva zasebnosti in osebnih podatkov.

S temi pogoji vas obveščamo o načinu zbiranja, vrstah, obdelavi, uporabi in izmenjavi osebnih podatkov, ki nam jih posredujete osebno ali preko naših platform, v zvezi s katerimi koli predpogodbenimi ali pogodbenimi razmerji, promocijami, tekmovanji, ponudbami ali marketinškimi kampanjami, ki jih izvajamo, ali ki jih posredujete za namene svoje morebitne zaposlitve pri nas. To obvestilo prav tako opisuje vaše pravice do varstva podatkov vključno z npr. pravico do ugovora glede določenih dejavnosti obdelave, ki jih izvaja **Telemach**. Več informacij o vaših pravicah in o tem, kako jih lahko uresničujete, je na voljo v spodnjem razdelku z naslovom „**Vaše pravice**“.

1.3. KAKO ZBIRAMO OSEBNE PODATKE IN ZAKAJ?

Vaše osebne podatke lahko zbiramo v naslednjih primerih:

A. Za izpolnitev naših **pogodbenih obveznosti**:

- ob registraciji za nakup ali ob nakupu določenih produktov ali storitev;
- za preveritev vaše identitete;
- če nam sporočite, da ste uporabnik invalid ali potrebujete prilagojeno podporo, bomo to zabeležili, vendar le, če nam boste dovolili ali če to moramo storiti zaradi pravnih ali regulativnih razlogov;
- za zagotavljanje storitev za stranke v zvezi z našimi produkti in storitvami;
- za namene izstavljanja računov ter
- za sklenitev pogodbe o služnosti ali s tem povezane pogodbe na področju uporabe nepremičnin za vzpostavitev, delovanje in vzdrževanje našega omrežja in z njim povezane infrastrukture.

B. Za naše **zakonite poslovne interese**, ki vključujejo:

- pošiljanje sporočil o trženju in promocijah, za katere po zakonu ni potrebna pridobitev privolitve posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki (privolitev);
- obdelavo vaših povratnih informacij in prispevkov v anketah strank, tekmovanjih, ponudbah ali vprašalnikih;
- pregled vaših vpogledov z namenom, da vam lahko bolje pomagamo ali raziščemo vaše pritožbe;
- preprečevanje prevar;
- varnost našega omrežja;
- pridobivanje podatkov neposredno od vas ali njihovo zbiranje iz javnih evidenc (AJPES, zemljiška knjiga, zemljiški kataster itd.) ter njihova obdelava skladno z namenom graditve, delovanja in vzdrževanja elektronskih komunikacijskih omrežij in z njimi povezane infrastrukture.

Če želite izvedeti več o tem, kako smo uravnotežili naše zakonite interese in vaše pravice in svoboščine, vas vabimo, da stopite v stik z nami s pomočjo kontaktnih podatkov, ki so navedeni v spodnjem razdelku z naslovom „**Kako lahko stopite v stik z nami**“.

C. Za namene **zagotavljanja skladnosti, pravnih ali regulatornih namenov**:

- za preveritev vaše identitete, ki je del zaposlitvenega preverjanja, vključno za namene regulacije pranja denarja, kjer je to primerno;
- za prijavo kakršne koli dejavnosti, v zvezi s katero sumimo, da krši kateri koli veljavni zakon ali predpis, pristojnim organom;
- za namene informacijske varnosti, preprečevanje prevar in zagotavljanje storitev (npr. upravljanje v zvezi z zlorabo storitev); in za zagotavljanje skladnosti z zakonodajo EU na področju preprečevanja, preiskovanja, zaznave ali pregona kaznivih dejanj ali izvršitve kazenskih sankcij, vključno z varovanjem pred grožnjami javni varnosti ter njihovim preprečevanjem.

Če potrebujemo osebne podatke za namene skladnosti s pravnimi ali pogodbenimi obveznostmi, je posredovanje takšnih podatkov obvezno; če takšni podatki niso posredovani, ne bomo mogli upravljati našega pogodbenega razmerja z vami ali izpolniti naših obveznosti.

D. Z vašim soglasjem:

- ob prijavi na naša trženjska obvestila ali naše strani družbenih omrežij (promocije, tekmovanja, ponudbe ali komunikacijo v okviru marketinških kampanj), pri čemer vam bo dana možnost za odjavo;

Podatki najbolj pogostih soglasij, ki jih zbiramo:

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) neposrednega trženja - obveščanja o ponudbi in ugodnostih za storitve Telemacha in njegovih partnerskih podjetij, ki ne predstavljajo elektronskih komunikacijskih storitev, preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona, prikaza na digitalnem TV sprejemniku, aplikacij Telemacha, drugih aplikacij za pošiljanje sporočil (WhatsApp, Viber, Messenger, Telegram, Signal);

(ii) neposrednega trženja - obveščanja o ponudbi in ugodnostih za elektronske komunikacijske storitve Telemacha (tudi za osebno prilagojeno ponudbo s pomočjo oblikovanja profilov), preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona, prikaza na digitalnem TV sprejemniku, aplikacij Telemacha, drugih aplikacij za pošiljanje sporočil (WhatsApp, Viber, Messenger, Telegram, Signal);

(iii) 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, prikaza na digitalnem TV sprejemniku, aplikacij Telemacha, drugih aplikacij za pošiljanje sporočil (WhatsApp, Viber, Messenger, Telegram, Signal);

(iv) anketiranje preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona, prikaza na digitalnem TV sprejemniku, aplikacij Telemacha, drugih aplikacij za pošiljanje sporočil (WhatsApp, Viber, Messenger, Telegram, Signal).

- na področju uporabe nepremičnin, vzpostavitve in vzdrževanja omrežja in infrastrukture telekomunikacijskih storitev. Telemach obdeluje podatke, ki jih posamezniki posredujejo ob sklenitvi služnostne pogodbe ali ob pričetku procesa za sklenitev sorodnega dogovora: 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 in matično številko, številko transakcijskega računa

1.4. KATERE OSEBNE PODATKE ZBIRAMO?

Vrste osebnih podatkov

Vaše osebne informacije zbiramo v naslednjih primerih:

- ko kupite ali uporabite katerega koli od naših produktov ali storitev;
- ko uporabite naše omrežje ali druge produkte in storitve;
- ko se registrirate ali pričnete postopek za sklenitev ali nakup določenega produkta ali storitev;
- ko se prijavite na novice, opomnike ali druge naše storitve;
- ko podate soglasje za obdelavo vaših podatkov za izbrani namen;
- ko stopite v stik z nami preko različnih kanalov ali zahtevate informacije o produktu ali storitvi;
- ko sodelujete v tekmovanju, žrebu, na dogodku ali v anketi;
- ko obiščete ali brskate po naši spletni strani ali drugih spletnih straneh skupine United Group;
- ko podate privolitev drugim podjetjem, da izmenjujejo informacije o vas;
- če so vaše informacije javno dostopne;
- če ste uporabnik storitev podjetja, ki pride v našo last;
- če ste lastnik nepremičnine in moramo stopiti v stik z vami in obdelovati vaše podatke v zvezi z nepremičnino.

Poleg navedenega lahko zbiramo informacije o vas prek sistema videonadzora, ko obiščete naše poslovne prostore, ali prek drugih varnostnih kamer, ki so del naših varnostnih ukrepov in ukrepov za preprečevanje kaznivih dejanj. Za več podrobnosti glejte **obvestilo o videonadzoru** na spletni strani <https://telemach.si/pomoc/drugo/informacija-o-izvajanju-video-nadzora>.

Za zbiranje informacij o vašem brskanju po naši spletni strani uporabljamo piškotke in druge tehnike, kot so spletni svetilniki. Za več podrobnosti si oglejte obvestilo z naslovom „**Piškotki**“ na <https://telemach.si/legal/piskotki>.

Vrste osebnih podatkov, s katerimi razpolagamo, lahko vključujejo:

Kategorija	Vrsta podatkov
Osební podatki	Ime in priimek fizične osebe/firma in organizacijska oblika za pravne osebe, vaš naslov/sedež, naročniška številka in drugi številčni elementi, ki se uporabljajo za vzpostavitev povezave z vami, kontaktna telefonska številka, akademski, znanstveni ali profesionalni naziv (na vašo željo), naslov vaše spletne strani in druge vrste vaših osebnih kontaktnih podatkov, e-pošta, davčna številka za fizično osebo ter davčna in matična številka za pravno osebo, ulica ali naselje – številka, poštna številka, kraj, EMŠO za fizično osebo pa samo v primeru sklenjene pogodbe na področju nepremičnin.
Informacije za plačilo	Naslov za pošiljanje računov, če se razlikuje od stalnega naslova (ulica ali naselje – številka, poštna številka, kraj), številka transakcijskega računa, če v spletno banko prejimate e-račun, ter drugi finančni podatki, potrebni za obdelavo plačil
Prometni podatki	(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, klična koda izvirne države, klična 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 poskusi komunikacije (npr. neodgovorjeni klic); (ii) pri storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: količina prenesenih podatkov in dostopna točka v internet (slednji dve ne za primer fiksnih storitev) podatki o javnem IP naslovu, identiteta opreme (npr. MAC); (iii) pri govornih storitvah v fiksnem omrežju: število porabljenih brezplačnih enot (npr. število brezplačnih minut), izvirno 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; (iv) pri govornih storitvah v mobilnem omrežju ter storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta k točki (iii) še: 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).
Podatki o uporabi TV storitve EON	Podatki za dostop do TV storitve EON (uporabniško ime in geslo), IP naslov naprave, MAC naslov naprave, tip brskalnika/tip opreme, čas začetka seje, čas konca seje, identifikacijsko številko uporabnika, lokacijske podatke naprave, zgodovino iskanja vsebin, izbiro vsebin na zahtevo, naslov dostopne vsebine, trajanje ogleda vsebin in druge statistike o uporabi storitve, podatki o upravičenih uporabnikih, zbranih od tretjih oseb za preprečevanje zlorabe storitev ali v primeru obveščanja imetnikov pravic intelektualne lastnine, ki kažejo na kršitev njihovih pravic intelektualne lastnine s strani uporabnika, informacije o uporabnikih za upravljanje računa (avatar).

Kategorija	Vrsta podatkov
Lokacijski podatki	Natančni ali približni podatki o lokaciji na podlagi GPS-a, baze postaje prek katere se je komunikacija vzpostavila, Wi-Fi dostopnih točk, IP naslovov ali drugih virov, ko so omogočene storitve ali funkcije, ki temeljijo na lokaciji.
Zgodovina stikov z nami	Zapiski vaših interakcij z našimi kontaktnimi centri, vključno s klici, pogovori v živo, e-pošto, pismi, ali katera koli druga evidenca komunikacije.
Podatki o uporabniških računih	Datumi plačil, naročin, številke uporabniških računov ter drugi pomembni podatki, povezani z vašim računom.
Podatki za dostop	Gesla, varnostni namigi ter druge podrobnosti za namene avtentikacije, ki se uporabljajo za dostop do vaših računov in storitev.
Demografične in kontaktne informacije iz drugih virov	Podatki, ki ste jih posredovali sami (starostna skupina, število uporabnikov in podobno) in podatki pridobljeni iz javnih baz podatkov, skupnih marketinških partnerjev, platform družbenih omrežij (vključno z ljudmi, s katerimi ste prijatelji ali drugače povezani) ter od tretjih oseb.
Tehnične informacije	Lokacijska informacija, naslov internetnega protokola (IP) in naslov MAC, uporabljen za povezavo vašega računalnika in/ali mobilne naprave z internetom, vaše informacije za prijavo, vrsta in različica brskalnika, nastavitve časovnega pasu, vrste in različice vtičnikov brskalnika, operacijski sistem in platforma.
Vedenje spletnega brskanja po naših platformah	To vključuje tok klika URL (enotni identifikator vira – Uniform Resource Locators) na naše platforme ali kanale družbenih medijev, preko njih in z njih (vključno z datumom in uro), napake pri prenosu, dolžino obiska določenih strani, informacije o interakcijah med stranmi (kot je pomikanje zaslona, kliki in preleti miške), marketinška interakcija po e-pošti (vključno s tem, če in kdaj je e-pošta odprta in kolikokrat je odprta); ter metode za brskanje proč od strani, ter vse naprave, ki ste jih uporabili za dostop do naših produktov in storitev (vključno z znamko, modelom in operacijskim sistemom, IP naslovom, naslovom MAC, vrsto brskalnika in identifikatorji mobilne naprave). Oglejte si naše Obvestilo o piškotkih za več informacij na https://telemach.si/legal/piskotki .
Informacije o prijavi na delovno mesto	Informacije iz vašega življenjepisa in ozadja, ki jih lahko prejmemo od vaših priporočiteljev, profila LinkedIn, agencije za iskanje kadrov, (če) s katero delate. Več o obdelavi osebnih podatkov kandidatov za delo najdete na spletni strani https://telemach.si/pomoc/dokumenti-in-ceniki#splosni-pogoji/varovanje-osebni-podatkov .

V nekaterih naših interakcijah z vami (npr. ko posredujete vnos za eno od naših tekmovanj ali podate zahtevo) lahko zahtevamo dodatne osebne podatke, v zvezi s čimer je potrebno, da nam pomagate, da vam nudimo čimbolj primeren odziv. Če nam na zahtevo ne posredujete osebnih podatkov, sta lahko vaš dostop do storitev ali naša zmožnost, da vam pomagamo, omejena.

1.5. POSEBNE VRSTE OSEBNIH PODATKOV

V določenih primerih in kakor je dovoljeno z zakonom, lahko zbiramo posebne vrste osebnih podatkov ali podatke, povezane s kazenskimi obsodbami in kaznivimi dejanji. Posebne vrste osebnih podatkov obsegajo občutljive informacije, ki razkrivajo rasno ali etnično poreklo, politično opredelitev, verska ali filozofska prepričanja, članstvo v sindikatu, zdravstvene podatke ali podatke, povezane s spolnim življenjem ali spolno usmerjenostjo zadevnega posameznika.

1.6. VAŠE PRAVICE

V skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) ter drugo zakonodajo EU področja zasebnosti in varstva osebnih podatkov imate določene pravice. Lahko ste npr. upravičeni, da od nas zahtevate kopijo svojih osebnih podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev njihove obdelave ali da nekaj teh informacij prenesemo na druge organizacije. V nekaterih situacijah so te pravice lahko omejene, npr. če bi izpolnitev vaše zahteve pomenila razkritje osebnih podatkov o drugi osebi ali v primeru, da lahko izkažemo, da smo pravno zavezani k obdelavi vaših osebnih podatkov.

Za uresničevanje katere koli od teh pravic, za pridobitev drugih informacij ali za dodatne informacije o svojih pravicah ali naši uporabi vaših osebnih podatkov nam pišite na zahteve.GDPR@telemach.si

Če imate nerazrešene pomisleke, imate pravico do pritožbe pri pristojnem organu EU za varstvo podatkov v državi, v kateri živite, delate ali v kateri menite, da je prišlo do kršitve.

Vaše pravice vključujejo (glede na pravne in regulatorne zahteve):

A. Pravica do dostopa do osebnih podatkov

Imate pravico do potrditve ali se vaši osebni podatki obdelujejo ali ne in v primeru, da se osebni podatki obdelujejo, pravico do vpogleda v osebne podatke, skupaj z določenimi dodatnimi informacijami. Preden se odzovemo na vašo zahtevo, vas lahko prosimo, da (i) potrdite vašo identiteto in (ii) nam posredujete dodatne informacije, da se lahko bolje odzovemo na vašo zahtevo. Če to ne vpliva na pravice in svoboščine tretjih oseb, vam bomo posredovali kopijo vaših osebnih podatkov, v primeru neutemeljenih zahtev (npr. če je od zadnje zahteve minilo manj kot 6 mesecev, razen če je zahteva glede na okoliščine utemeljena) pa vam bomo zaračunali stroške posredovanja osebnih podatkov v skladu s cenikom Telemachovih storitev za storitev Izpolnitev ponavljajoče zahteve za posredovanje osebnih podatkov. Telemach dovoljuje posameznikom, ki so naročniki, vpogled v določene vrste osebnih podatkov preko portala telemach.si/account.

B. Pravica do popravka osebnih podatkov

Če nas obvestite, da vaši osebni podatki niso več točni ali so nepopolni, jih bomo popravili ali posodobili. Če smo vaše osebne podatke delili z drugimi, jih bomo, če je mogoče, obvestili o popravku ali posodobitvi.

C. Pravica do izbrisa osebnih podatkov

Vaše osebne podatke bomo izbrisali v določenih primerih:

- če prekličate svojo privolitve za obdelavo osebnih podatkov (če se pri obdelavi zanašamo na vašo privolitve);
- če (uresničite svojo pravico do obdelave oz.) podate ugovor k obdelavi vaših osebnih podatkov (če se pri obdelavi zanašamo na naš zakoniti interes);
- če osebni podatki niso več potrebni za namen(e), za katerega(e) so bili zbrani;
- če morajo biti osebni podatki izbrisani zaradi skladnosti s pravno obveznostjo po pravu Unije ali države članice, ki velja za upravljavca.

Lahko zavrnamo izpolnitev vaše zahteve za izbris osebnih podatkov, če je njihova obdelava potrebna za:

- izpolnitev pravne obveznosti, ki velja za skupino United Group ali katero koli od njenih povezanih družb, ali za izpolnitev naloge v javnem interesu ali izvajanja javnega pooblastila, danega skupini United Group ali kateri koli od njenih povezanih družb kot upravljavcu osebnih podatkov;
- namene arhiviranja v javnem interesu, znanstveno- ali zgodovinskoraziskovalne namene; ali
- vzpostavitev, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

Telemach vas bo pri odgovoru na kakršno koli zahtevo o izbrisu obvestil o zadevnih izjemah, na katere se zanašamo.

D. Pravica do omejitve obdelave osebnih podatkov

Obdelavo vaših osebnih podatkov bomo omejili, če:

- ste zahtevali preveritev točnosti vaših osebnih podatkov, in sicer za čas, ki je potreben za preveritev točnosti vaših osebnih podatkov;
- se obdelujejo brez ustrezne pravne podlage, vendar posameznik zanje ne zahteva izbrisa;

Če je obdelava omejena, bo Telemach, z izjemo hrambe, obdeloval samo osebne podatke na podlagi vaše privolitve za vzpostavitev, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali za zaščito pravic druge fizične ali pravne osebe, ali iz razlogov pomembnega javnega interesa.

E. Pravica do preklica privolitve

Imate absolutno pravico, da kadar koli prekličete privolitev za neposredno trženje. Če ste nam kadar koli podali privolitev za našo obdelavo osebnih podatkov v okviru primerov ali namenov, opisanih v teh pogojih, in ne želite, da se vaši osebni podatki še naprej obdelujejo na tak način, lahko vašo privolitev prekličete s sporočilom na e-naslov zahteve.gdpr@telemach.si.

F. Pravica do prenosljivosti

Lahko zahtevate, da vam posredujemo vaše osebne podatke (ki ste nam jih posredovali vi ali ki smo jih zbrali preko vaših dejavnosti na naših platformah) v strukturirani, splošno uporabljani, strojno berljivi obliki in jih pošljemo drugemu upravljavcu.

G. Pravica do ugovora

Lahko podate ugovor k obdelavi vaših osebnih podatkov, ko uporabljamo podatke za namene neposrednega trženja in ko so osebni podatki obdelovani za znanstveno- ali zgodovinsko- raziskovalne ali statistične namene.

H. Pravice v zvezi s profiliranjem

Pravico imate, da za vas ne velja odločitev, če temelji izključno na profiliranju, ki ima na vas pravni ali podoben pomemben učinek. Tovrstno odločanje izvajamo le na podlagi vašega izrecnega soglasja.

Vedno vas bomo obvestili, če bomo izvajali takšno dejavnost z uporabo vaših osebnih podatkov.

I. Pravica do pritožbe 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 zatrjuje kršitev. Seznam evropskih nadzornih organov je dostopen na spletni strani https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en. Če se nahajate v Sloveniji, je nacionalni organ za varstvo podatkov Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, e-mail: [gp.ip\(at\)ip-rs.si](mailto:gp.ip(at)ip-rs.si).

1.7. Spletne strani tretjih oseb

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 zatrjuje kršitev. Seznam evropskih nadzornih organov je dostopen na spletni strani https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en. Če se nahajate v Sloveniji, je nacionalni organ za varstvo podatkov Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, e-mail: [gp.ip\(at\)ip-rs.si](mailto:gp.ip(at)ip-rs.si).

1.8. Pravne osebe

Če ste naročnik, ki je pravna oseba, samostojni podjetnik ali druga organizacija, ki v svojem imenu sklene naročniško razmerje s Telemachom, dejanski uporabnik storitev pa je član take organizacije oz. storitve uporablja na podlagi pooblastila take organizacije (v nadaljevanju: "organizacija"), ste dolžni ob sklenitvi pogodbe s Telemachom obvestiti vse posameznike, ki na podlagi pogodbe med Telemachom in vašo pravno osebo uporabljajo Telemachove telekomunikacijske storitve o teh Pogojih 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 tej 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.

1.9. Posredovanje osebnih podatkov

A. Tretje osebe

Vaše osebne podatke posredujemo, če sodelujemo z zunanjimi izvajalci storitev, ki nam pomagajo obdelovati osebne podatke za namene, opisane v tem obvestilu. Npr. ponudniki rešitev za upravljanje strank in obveščanje, partnerji za analitiko agregiranih podatkov, ponudniki spletnega gostovanja, revizija in partnerji za skladnost, izvajalci montaž na terenu, posredniki pri sklepanju naročniških razmerij, izvajalci podpornih storitev pri prodaji na daljavo, dostavne službe, izvajalci obračuna ter izterjave obveznosti) in dobaviteljem blaga, vključno s povezanimi družbami Telemacha.

Tretje osebe, omenjene v tem odstavku, imajo sklenjeno primerno pogodbo s Telemachom za obdelavo osebnih podatkov. Državni organi lahko pridobijo osebne podatke posameznikov v primerih in po postopkih, ki jih predpisuje zakon.

Telemach lahko v primeru pogodbenih partnerjev iz tretjih držav in na podlagi standardnih določb o varstvu osebnih podatkov in drugih mehanizmov, ki jih dovoljuje splošna uredba o varstvu podatkov in Zakon o varstvu osebnih podatkov (s spremembami in dopolnitvami), posreduje osebne podatke tudi v tretje države, vključno z državami, za katere ni izdana odločba o ustreznosti, ampak je v zvezi z njimi Telemach ocenil, da je mogoče zagotavljati ustrezno raven varstva osebnih podatkov. Vse navedeno velja v obsegu, ki je absolutno potreben za zagotavljanje storitev.

B. Prenos med upravljavci podatkov znotraj skupine

Telemach Slovenija je v skupini podjetij, na čelu katere je vodilna družba United Group BV s sedežem na naslovu Spicalaan 41, 2132 JG Hoofddorp, Nizozemska.

Občasno bomo osebne podatke, ki jih zbere skupina United Group, izmenjali znotraj skupine skupaj z njihovimi upravljavci podatkov zaradi zagotavljanja izvajanja storitev ali vzdrževanja programskih sistemov. Vsak takšen prenos osebnih podatkov bo izveden v skladu z veljavno zakonodajo EU na področju varstva osebnih podatkov in zasebnosti.

C. Prenosi izven Evropskega gospodarskega prostora

Države zunaj EGP imajo lahko zakone na področju zasebnosti in varstva podatkov, ki nudijo nižjo raven varstva v zvezi z obdelavo vaših osebnih podatkov kot zakonodaja, ki velja v vaši državi. V takšnem primeru bodo za naše prenose osebnih podatkov veljala standardna pogodbeni določila Komisije EU glede prenosa osebnih podatkov izven Evropskega gospodarskega prostora (ali izven države, za katero se predpostavlja, da nudi ustrezno varstvo osebnih podatkov v skladu s standardi Evropske unije).

D. Prodaja ali združitve

Če se skupina United Group ali njena sredstva prodajo ali so združena z drugim subjektom izven skupine United Group, utegnejo biti nekateri ali vsi osebni podatki, ki jih je zbrala skupina United Group, preneseni na družbo, ki je kupila družbo ali je njena naslednica.

2. HRAMBA OSEBNIH PODATKOV

Osebni podatki, ki ste nam jih posredovali, bodo hranjeni za čas trajanja vašega razmerja z nami in v dovoljenem obsegu tudi po prenehanju tega razmerja, če je to potrebno za izpolnitev namenov, navedenih v teh pogojih. To vključuje npr. časovno obdobje, potrebno za izpolnitev vseh pravnih, regulatornih, računovodskih in poročevalnih zahtev ter za obdelavo osebnih informacij o vas za vzpostavitev, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

Če obdelujemo osebne podatke v zvezi z izpolnitvijo pogodbe ali tekmovanjem, bomo osebne informacije hranili za obdobje, potrebno za namene, za katere so bile informacije zbrane ali za katere morajo biti nadalje obdelane. V določenih primerih jih bomo hranili dlje, če bomo k temu zavezani z zakonom. Sicer jih bomo izbrisali.

Osebni podatki, zbrani od prijaviteljev, ki niso bili uspešni pri prijavi na delovno mesto, bodo nemudoma izbrisani ali, če bi zadevni posameznik lahko zasedel drugo delovno mesto in če bi za to podal privolitev, hranjeni eno leto po oddaji prijave.

Če obdelujemo osebne podatke za marketinške namene ali z vašo privolitvijo, to izvajamo, dokler ne zahtevate, da z obdelavo prenehamo in za krajše obdobje po tem (dovolite nam, da izvedemo vaše zahteve). Hranimo tudi evidenco dejstva, da ste nas prosili, da vam ne pošiljamo sporočil neposrednega trženja ali ne obdelujemo vaših podatkov, tako da lahko vašo zahtevo spoštujemo tudi v prihodnosti.

Izbrisali ali odstranili bomo vaše osebne podatke ob koncu zadevnega obdobja hrambe, kot je omenjeno zgoraj.

Pri določitvi primerne obdobja hrambe upoštevamo namen, za katerega obdelujemo vaše osebne podatke, obseg, vrsto in naravo osebnih podatkov, lokalne pravne zahteve, tveganje škode za pravice do varstva osebnih podatkov posameznika in ali je namen obdelave osebnih podatkov mogoče doseči z drugo metodo.

Za informacije o tem, kako dolgo hranimo vaše osebne podatke, si oglejte našo prilogo o hrambi.

3. KAKO LAHKO STOPITE V STIK Z NAMI

Če želite podati kakršne koli pripombe, pritožbe, poizvedbe, ali če imate kakršna koli vprašanja v zvezi s tem obvestilom, vašimi pravicami, našimi platformami, našim gradivom v zvezi s trženjem in promocijami ali produkti ali storitvami, ki jih zagotavljamo, lahko stopite v stik s pooblaščenico osebo za varstvo osebnih podatkov tako, da pošljete e-sporočilo ali pišete na naslov:

Poštni naslov

Pooblaščenica oseba za varstvo osebnih podatkov družbe Telemach Slovenija
Brnčičeva ulica 49A
1231 Ljubljana-Črnuče

E-pošta

Email: dpo@telemach.si

Prav tako lahko stopite v stik **z nacionalnim organom za varstvo podatkov** v državi, kjer živite, delate ali v kateri verjamete, da je prišlo do kršitve. Seznam evropskih nadzornih organov je dostopen na spletni strani https://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index_en.htm. Če se nahajate v Sloveniji, je nacionalni organ za varstvo podatkov Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, e-mail: gp.ip(at)ip-rs.si.

4. SPREMEMBE TEH POGOJEV

Ta priloga je objavljena 8. 3. 2024 in stopi v veljavo 8. 3. 2024. Morebitne spremembe teh Pogojev bodo objavljene na www.telemach.si in so na voljo v vseh poslovalnicah Telemacha.

Pridržujemo si vse lastniške pravice za informacije, ki jih zberemo. Pridržujemo si pravico, da spremenimo, dodamo ali izbrišemo določila teh pogojev. Vse spremembe teh pogojev bodo objavljene tukaj in vabimo vas, da jih občasno pogledate. Če bodo spremembe pomembne, vas bomo o njih obvestili. Telemach Slovenija d.o.o.

5. SLOVAR

„Privolitev posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki“ pomeni vsako prostovoljno, izrecno, informirano in nedvoumno izjavo volje posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, pri čemer z izjavo ali jasnim pritrdilnim dejanjem izrazi soglasje za obdelavo osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj;

„Upravljavlec“ pomeni fizično ali pravno osebo, javni organ, agencijo ali drugo telo, ki samo ali skupaj z drugimi določa namene in sredstva obdelave osebnih podatkov; kadar namene in sredstva obdelave določa pravo Unije ali pravo države članice, se lahko upravljavlec ali posebna merila za njegovo imenovanje določijo s pravom Unije ali pravom države članice;

„Trženje in promocije“ pomeni, ko se prijavite na naše sezname za trženje, strani družbenih omrežij (promocije, tekmovanja, ponudbe ali komunikacije v okviru marketinških kampanj), pri čemer vam bo dana na voljo možnost za odjavo.

„Osební podatki“ pomenijo katero koli informacijo v zvezi z določenim ali določljivim posameznikom. Določljiv posameznik je tisti, ki ga je mogoče neposredno ali posredno določiti, zlasti z navedbo identifikatorja, kot je ime, identifikacijska številka, podatki o lokaciji, spletni identifikator, ali z navedbo enega ali več dejavnikov, ki so značilni za fizično, fiziološko, genetsko, duševno, gospodarsko, kulturno ali družbeno identiteto tega posameznika.

„Kršitev varstva osebnih podatkov“ pomeni kršitev varnosti, ki povzroči nenamerno ali nezakonito uničenje, izgubo, spremembo, nepooblaščno razkritje ali dostop do osebnih podatkov, ki so poslani, shranjeni ali kako drugače obdelani;

„Obdelava“ pomeni vsako dejanje ali niz dejanj, ki se izvaja v zvezi z osebnimi podatki ali nizi osebnih podatkov z avtomatiziranimi sredstvi ali brez njih, kot je zbiranje, beleženje, urejanje, strukturiranje, shranjevanje, prilagajanje ali spreminjanje, priklíc, vpogled, uporaba, razkritje s posredovanjem, razširjanje ali drugačno omogočanje dostopa, prilagajanje ali kombiniranje, omejevanje, izbris ali uničenje;

„Obdelovalec“ pomeni fizično ali pravno osebo, javni organ, agencijo ali drugo telo, ki obdeluje osebne podatke v imenu upravljavca;

„Oblikovanje profilov“ pomeni vsako obliko avtomatizirane obdelave osebnih podatkov, ki vključuje uporabo osebnih podatkov za ocenjevanje nekaterih osebnih vidikov v zvezi s posameznikom, zlasti za analizo ali predvidevanje uspešnosti pri delu, ekonomskega položaja, zdravja, osebnega okusa, interesov, zanesljivosti, vedenja, lokacije ali gibanja tega posameznika;

„Omejitev obdelave“ pomeni označevanje shranjenih osebnih podatkov zaradi omejevanja njihove obdelave v prihodnosti;

„Občutljivi osebni podatki in osebni podatki posebne vrste“ pomenijo osebne podatke, ki se lahko nanašajo na: rasno ali etnično poreklo, politično opredelitev, verska ali filozofska prepričanja, članstvo v sindikatu, podatke o fizičnem ali duševnem zdravju, genetske ali biometrične podatke, ki vas edinstveno določajo, podatke, povezane z vašim spolnim življenjem ali spolno usmeritvijo, ter informacije, povezane s kazenskimi obsodbami in/ali kaznivimi dejanji ali z njimi povezanimi postopki.

„Nadzorni organ“ pomeni neodvisni javni organ, ki ga ustanovi država članica.

„Tretja oseba“ pomeni fizično ali pravno osebo, javni organ, agencijo ali telo, ki ni posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, upravljavec, obdelovalec in osebe, ki so pooblašćene za obdelavo osebnih podatkov pod neposrednim vodstvom upravljavca ali obdelovalca.

PRILOGA O HRAMBI - TELEMACH SLOVENIJA

V družbi Telemach Slovenija hranimo vaše informacije za čas izvajanja naročniške pogodbe in dokler to od nas zahteva zakon, nato pa jih zberemo. Hranjene bodo v skladu z obdobji hrambe spodaj.

Osební podatki, pridobljeni **na podlagi vaše privolitve**, se hranijo tako dolgo, kolikor je potrebno za dosego namena, za katerega so bili zbrani ali do preklica vaše privolitve, kar nastopi prej.

Če ne obstaja nobena pravna zahteva, jih bomo hranili samo tako dolgo, kolikor bo potrebno za to, da vam zagotovimo produkte ali storitve. Vabimo vas, da si ogledate seznam obdobjí hrambe za naše najbolj pogosto zbrane vrste osebníh podatkov. Če imate kakršna koli vprašanja v zvezi s to prilogo, prosimo, pošljite sporočilo na zahteve.gdpr@telemach.si ali dpo@telemach.si.

Vrsta	Obdobje hrambe	Zakonita podlaga
Osební podatki po katerih vas prepoznamo, informacije za plačilo, in drugi podatki, ki jih obdelujemo na podlagi navedene pravne podlage	Do popolnega poplačila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahtevke iz pogodbenega razmerja, t.j. ob preinitvi 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.	Izvajanje pogodbe, katere pogodbená stranka je posameznik, na katerega se nanašajo osební podatki, ali za izvajanje ukrepov na zahtevo takega posameznika pred sklenitvijo pogodbe.
Prometni podatki	Do popolnega poplačila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahtevke iz pogodbenega razmerja, t.j. ob preinitvi pogodbenega razmerja do poteka enega leta po koncu leta, v katerem je zapadel zadnji račun. V primeru, da tako določa zakonodaja davčnega področja, se nekateri podatki (izdani računi) hranijo do poteka 10-letnega roka za hrambo.	Izvajanje pogodbe, katere pogodbená stranka je posameznik, na katerega se nanašajo osební podatki, ali za izvajanje ukrepov na zahtevo takega posameznika pred sklenitvijo pogodbe.
Podatki, ki se obdelujejo na podlagi legitimnega interesa	Čas trajanja uporabe storitev in še mesec dni po preinitvi uporabe storitev.	Zakoniti oz. legitimni interes.

PRILOGA 2 - NIVO ZAGOTAVLJANJA STORITEV

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

- I. Informacije o dostopu do odprtega interneta
- II. Nadomestila ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja storitev

Telemach zagotavlja minimalne ravni kakovosti storitev, kjer je to izrecno določeno s SPPf, SPPm, SPU ali posebnim dogovorom z naročnikom.

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.

I. INFORMACIJE O DOSTOPU DO ODPRTEGA INTERNETA

Telemach skladno s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Uradni list RS, št. 28/2023) v tem poglavju končnim uporabnikom storitev dostopa do interneta podaja:

1. informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa;
2. informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev;
3. informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta;
4. 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;
5. 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;
6. razlago pravnih sredstev, ki so na voljo potrošniku v primeru bistveno stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa.

1. Informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa

1.1. Telemach za zagotavljanje nemotenega delovanja fiksnega in mobilnega internetnega 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.

1.2. 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.

1.3. Z namenom razumnega upravljanja prometa lahko Telemach posameznemu končnemu uporabniku začasno omeji prenosno hitrost ali prekine zagotavljanje storitve v primeru, če končni uporabnik z uporabo storitve povzroča operativne težave pri zagotavljanju ustrezne kvalitete storitev na način, da negativno vpliva na celotno kakovost prenosa v omrežju ali onemogoča učinkovito uporabo sredstev omrežja drugim končnim uporabnikom.

2. Informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev

2.1. Telemach v fiksnem in mobilnem omejuje pasovno širino priključka oz. hitrost prenosa podatkov na hitrost, ki jo določa posamezen paket v fiksnem ali mobilnem omrežju. Hitrost prenosa podatkov v lastnem radijskem mobilnem omrežju Telemach je odvisna tudi 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 in omejitve, ki jih določa posamezen paket po porabi zakupljenih količin v mobilnem omrežju, ali drugo hitrost, ki jo v posameznem paketu določa 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 okrnjeni ali nedelujoči, če aplikacija za predvajanje takih vsebin ne omogoča shranjevanja v predpomnilniku.

3. Informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta

3.1. 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.

3.2. Pri nujenju storitev preko odprtih širokopasovnih omrežij (OŠO) in drugih omrežij pogodbenih operaterjev¹ 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.

3.3. 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 določi v posebnih pogojih takih storitev.

4. za fiksne storitve in storitve na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij (FWBA dostop²): 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, navedba drugih omrežnih parametrov in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov (naročnikov);

4.1. 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.

4.2. V skladu z Uredbo (EU) 2015/2120 Evropskega parlamenta in Sveta ter Zakonom o elektronskih komunikacijah (ZEKom-2) Telemach naročnikom fiksnih storitev dostopa do interneta zagotavlja sledeče hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik:

Maksimalna hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki ob običajnem delovanju omrežja je v kabelskem in optičnem omrežju ter pri FWBA dostopu enaka oglaševani hitrosti in je (ob izključenih specializiranih storitvah) dosegljiva vsaj 1-krat na dan in vključuje tudi del, ki je potreben za izvajanja komunikacije (IP in TCP zaglavje). Maksimalna hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki ob običajnem delovanju omrežja v omrežju xDSL je najvišja možna dosegljiva hitrost na posameznem priključku (ob izključenih specializiranih storitvah) 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.

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

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

Običajno razpoložljiva hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki ob običajnem delovanju omrežja v kablskem in optičnem omrežju ter omrežju xDSL znaša 80 % maksimalne hitrosti in je razpoložljiva 90 % dneva (izven vršnih ur) ter 85 % časa med 19.00 in 21.00 (znotraj vršnih ur). V primeru FWBA dostopa znaša običajno razpoložljiva hitrost 50% maksimalne hitrosti, merjeno v času izven vršnih ur (med 19:00 in 21:00 uro) ter izven časa, ko omrežje deluje v energetske varčnem načinu.

Minimalna hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki (ob običajnem delovanju omrežja in ob izključenih specializiranih storitvah) znaša v kablskem in optičnem omrežju ter omrežju xDSL 50% maksimalne hitrosti, z uporabo FWBA dostopa pa 25% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti. Izven vrših ur (med 19:00 in 21:00) se v primeru FWBA dostopa zagotavlja še v času energetske varčnega načina delovanja omrežja.

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

Tehnično kakovost storitev dostopa do interneta, ki jih Telemach zagotavlja naročnikom fiksnih storitev dostopa do interneta, opredeljujejo tudi omrežni parametri, kot so zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in delež izgube paketov. V nadaljevanju so podane ocenjene vrednosti teh parametrov glede na tip omrežja. Dejanske (izmerjene) vrednosti lahko odstopajo od ocenjenih. Telemach jih enkrat letno objavlja na spletni strani www.telemach.si.

	Fiksna omrežja		
	Optično omrežje	xDSL omrežje (bakrena parica)	Koaksialno omrežje
Zakasnitev (latenca)	< 4 ms	< 30 ms	< 15 ms
Trepetanje (jitter)	< 4 ms	< 30 ms	< 15 ms
Delež izgube paketov	< 0,1 %	< 0,5 %	< 0,5 %

4.3. 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

4.4. Metodologija izvajanja meritev

4.4.1. Naročniki lahko dejanske hitrosti interneta spremljajo z izvajanjem preizkusa hitrosti v skladu z navodili, objavljenimi na 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).

4.4.2. 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).

4.4.3. Končni uporabnik lahko **običajno razpoložljivo hitrost** preverja tako, da na način, kot je določen v tem poglavju, 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).

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

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

4.5.1. 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.

4.5.2. 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.

4.6. Postopek za uveljavljanje pravic končnih uporabnikov

4.6.1. 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 seznanimi Telemach, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvidevajo splošni pogoji naročenih storitev. 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.

4.6.2. Od prijave razhajanj zaradi hitrosti dostopa do interneta naročnika do odprave težav Telemach beleži in shranjuje ključne tehnične parametre zmogljivosti in kakovosti dostopovne povezave na omrežni priključni točki naročnika. Obveznost beleženja preneha v primeru ugotovitve, da razhajanj ni, oziroma, ko se Telemach in naročnik dogovorita glede pravic, opredeljenih v 6. točki te priloge.

4.6.3. Naročnik je dolžan sodelovati s Telemachom z namenom, da se ugotovi dejansko stanje zmogljivosti storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti.

4.6.4. Telemach naročnika seznani 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 iz 6. točke te priloge ali če končnemu uporabniku sporoči, da razhajanj ni ugotovil, se prijava končnega uporabnika šteje kot podana reklamacija v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje, v katerem je končni uporabnik ugotovil razhajanja, in lahko končni uporabnik v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

4.6.5. V primeru ponavljajočih se zahtev za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki ne bodo potrdile odstopanj od pogodbeno dogovorjenih hitrosti, lahko Telemach naslednjo meritev naročniku zaračuna v skladu s postavko Cenika fiksnih storitev, ki določa delo tehnika z vključenim prihodom.

5. za storitve mobilne telefonije: pojasnila in navedbo ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika ali na strežnik;

5.1. 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/NR (5G) za uporabo posameznih storitev oz. aplikacij so dostopni na spletni strani www.telemach.si. Vršna hitrost mobilnih omrežij, ki jo dosega posamezna bazna postaja je sestavljena iz kapacitete razpoložljive končnim uporabnikom ter kapacitete potrebne za usmerjanje prometa (signalizacijo), ki se v času spreminja. Pokritost ozemlja z mobilnim signalom se spreminja zaradi različnih zunanjih dejavnikov, zato je posebej na območjih, kjer je jakost signala zelo nizka možno občasno nedelovanje ali slabše delovanje storitve, na katerega izvajalec ne more vplivati.

5.2. 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, LTE: 150 Mbps, LTE-A: 300Mbps in NR (5G): 1Gbps. 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.

5.3. Tehnično kakovost storitev dostopa do interneta, ki jih Telemach zagotavlja naročnikom mobilnih storitev dostopa do interneta, opredeljujejo tudi omrežni parametri, kot so zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in delež izgube paketov. V nadaljevanju so podane ocenjene vrednosti teh parametrov glede na tip omrežja. Kot minimalna raven kakovosti storitve se upošteva druga vrednost v razponu.

	Mobilna omrežja	
	4G	5G
Zakasnitev (latenca)	15 - 60 ms	7 - 30 ms
Trepetanje (jitter)	3 - 10 ms	3 - 10 ms
Delež izgube paketov	< 0,1 %	< 0,1 %

Dejanske vrednosti lahko odstopajo od ocenjenih in so odvisne od oddaljenosti od bazne postaje, števila uporabnikov, ki sočasno koristijo kapacitete bazne postaje, ostalih pogojev, ki vplivajo na kvaliteto signala (indoor/outdoor, LOS, vremenske razmere, okoljske razmere), prometne zasedenosti bazne postaje, kapacitet bazne postaje same in teoretično razpoložljivih kapacitet, itd. Dejanske (izmerjene) vrednosti Telemach enkrat letno objavlja na spletni strani www.telemach.si.

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

5.5. V primeru ugotovljenih bistvenih odstopanj od pogodbenih hitrosti so naročniku na voljo pravna sredstva, opredeljena v 6. točki te priloge.

6. razlago pravnih sredstev, ki so na voljo naročniku v primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo.

6.1. V primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo., ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev (SPPf, SPPm ali SPU) pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.

6.2. Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo prenosa podatkov se za slabše delovanje storitev šteje delovanje, kot je določeno v Splošnem aktu o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023). Končni uporabnik ima v tem primeru pravico uveljavljati nadomestilo po v prejšnjem stavku navedenem splošnem aktu, potrošnik pa ima tudi možnost odstopiti od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oziroma plačila drugih stroškov, razen če drug predpis ne določa drugače. Navedeno ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti končnega uporabnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti končnega uporabnika.

II. NADOMESTILA OB NEDELOVANJU ALI SLABŠI KAKOVOSTI DELOVANJA STORITEV

V primeru ugotovljenega nedelovanja ali slabšega delovanja javnih komunikacijskih storitev, za katera izvajalec odgovarja v skladu z zakonodajo ali Splošnimi pogoji, izvajalec končnim uporabnikom povrne nadomestila, kot jih določa Splošni akt o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023).

1. VIŠINA NADOMESTILA

1.1. Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji (npr. fiksna telefonija, dostop do interneta, televizijska storitev itd.), se višina minimalnega nadomestila določi kot sledi:

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Enostavna napaka	od 12 do 24 ur	10 % mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	20 % mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 72 ur	100 % mesečne naročnine
Zahtevnejša napaka	od 72 do 96 ur	20 % mesečne naročnine
	od 96 do 120 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 120 ur	100 % mesečne naročnine

- 1.2. Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega **mobilnega** komunikacijskega omrežja (npr. mobilna telefonija, SMS, dostop do mobilnega interneta itd.), se višina minimalnega nadomestila določi kot sledi:

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Nedelovanje ali slabše delovanje javne komunikacijske storitve	od 14 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

- 1.3. Čas trajanja napake (čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve) se šteje od časa prijave napake v skladu z določili teh splošnih pogojev do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani končnega uporabnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu operaterja, v kolikor je to tehnično mogoče. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.

2. IZPLAČILO NADOMESTILA

- 2.1. Telemach bo v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani operaterja potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitve naročniku nadomestilo za nedelovanje ali slabše delovanje povrnil v obliki dobropisa na naslednjem mesečnem računu ali po dogovoru s končnim uporabnikom z nakazilom zneska na transakcijski račun končnega uporabnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da končni uporabnik svoje obveznosti poravnava preko trajnika.
- 2.2. Z nadomestilom v skladu s poglavjem 2.1. je izčrpana pravica končnega uporabnika do povračila za storitve, ki niso bile izvedene v skladu z minimalno zagotovljeno kakovostjo.

3. POSTOPEK UVELJAVLJANJA NADOMESTILA

- 3.1. Telemach končnim uporabnikom nadomestilo iz točke 1.1. ali 1.2. povrne, če so izpolnjeni naslednji pogoji:
- končni uporabnik skladno s temi pogoji prijavi napako ter aktivno sodeluje pri njeni odpravi in
 - Telemach ugotovi nedelovanje ali slabše delovanje storitev, za katero odgovarja v skladu z zakonodajo, naročniško pogodbo ali splošnimi pogoji.
- 3.2. Končni uporabnik napako (nedelovanje ali slabše delovanje) prijavi na enega izmed naslednjih načinov:
- s klicem na brezplačno telefonsko številko 070 700 700 ali
 - po elektronski pošti na naslov info@telemach.si ali tehnica.pomoc@telemach.si
- 3.3. Telemach zagotavlja možnost brezplačne prijave napake 24 ur na dan vse dni v letu. Čas trajanja napake se šteje od trenutka prijave napake, če je napaka prijavljena med 7. in 19. uro. V primeru, da je napaka prijavljena med 19. in 7. uro naslednjega dne, čas trajanja napake teče od 7. ure naslednjega dne.
- 3.4. Končni uporabnik mora v prijavi napake navesti naročniške podatke (ime in priimek, naslov priključka itd.), serijske številke opreme in morebitne druge podatke, skladno z navodilom izvajalca.
- 3.5. Končni uporabnik je dolžan aktivno sodelovati pri odpravi napake in pri tem ravnati po navodilih izvajalca oziroma operaterja omrežja. Končni uporabnik mora Telemachu oziroma operaterju omrežja zagotoviti dostop do omrežnih elementov, ki so pod njegovim neposrednim nadzorom (npr. dostop do telekomunikacijske omarice v nepremičnini končnega uporabnika, dostop do modema itd.). V nasprotnem primeru se čas, ko izvajalec zaradi razlogov na strani naročnika oz. uporabnika ni mogel izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo napake, ne šteje v čas nedelovanja storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.

4. TEHNOLOŠKA DEJSTVA IN OBSEG ODGOVORNOSTI

- 4.1. Izvajalec bo o vseh težavah v delovanju omrežja, ki vplivajo na kakovost zagotavljanja javnih komunikacijskih storitev, ažurno in skladno s predpisi obveščal svoje končne uporabnike.
- 4.2. Izvajalec odgovarja za kakovost delovanja storitev, ki jih zagotavlja v njegovem lastnem omrežju. Če izvajalec gostuje na drugem domačem ali tujem omrežju, kakovost njegovih storitev ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jo zagotavlja operater takega omrežja. Izvajalec odgovarja za kakovost delovanja storitev v drugem domačem ali tujem omrežju, če ima nadzor in dostop do komunikacijskega medija in elementov tujega omrežja. Če izvajalec storitve končnim uporabnikom zagotavlja preko najetih tujih omrežij, lahko zagotavlja odpravo napak v rokih, ki jih pogojujejo vzorčne ponudbe in pogodbe o komercialnem sodelovanju med operaterji. Ne glede na navedeno, bo izvajalec svojim naročnikom povrnil nadomestilo za nedelovanje ali slabše delovanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji.
- 4.3. Javna komunikacijska omrežja so dimenzionirana na način, da je kakovost storitev zagotovljena v primeru običajne rabe storitev končnih uporabnikov v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu uporabnikov.
- 4.4. Kakovost storitev se zagotavlja v obsegu, kot jo omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna inštalacija naročnika v primeru fiksnih storitev, uporabljena oprema in druge okoliščine, ki vplivajo na storitve.
- 4.5. Kakovost storitev je mogoče zagotoviti le v primeru, da končni uporabniki v omrežju uporabljajo ustrezno telekomunikacijsko terminalsko opremo (certificirano oz. licenčno programsko, strojno in terminalsko opremo, ki jo predhodno kot skladno z njegovim omrežjem potrdi operater). Potrjevanje skladnosti je pomembno zaradi interoperabilnosti delovanja sistema operaterja in opreme, pri čemer pa se potrjevanje skladnosti ne nanaša na opremo oz. njene sestavne dele, ki neposredno ne komunicirajo z vmesniki javnega komunikacijskega omrežja (računalniki, operacijski sistemi računalnikov, ipd.).
- 4.6. Nedelovanje ali neustrezno delovanje terminalske opreme lahko povzroči motnje oziroma slabše delovanje ali nedelovanje storitve. Do motenj, slabšega delovanja ali nedelovanja storitev lahko pride tudi zaradi nadgradnje ali modifikacije opreme ali omrežja.
- 4.7. Izvajalec ni odgovoren za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev, če nedelovanje ali slabše delovanje izvira iz kakšnega vzroka, ki je bil izven odgovornosti izvajalca in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti. Izvajalec tudi ni odgovoren za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev v primeru izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev nastalo izključno drugih takšnih okoliščin ali zaradi dejanja končnega uporabnika ali koga tretjega, ki ga izvajalec ni mogel pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.
- 4.8. Zaradi zagotavljanja ustrezne kakovosti storitev ter uvajanja tehnoloških novosti je potrebno redno vzdrževanje omrežja. Obvestila o vzdrževalnih delih bo izvajalec objavljval v skladu z veljavno zakonodajo in na način opredeljen v splošnih pogojih. Izpadi zaradi vzdrževalnih del ne štejejo kot nedelovanje ali slabše delovanje storitve in se ne štejejo v čas nerazpoložljivosti javnih komunikacijskih storitev, če so vzdrževalna dela opravljena v primernem in napovedanem času.
- 4.9. V primeru, če izvajalec v času sklepanja naročniške pogodbe razpolaga z informacijo, da določena javna komunikacijska storitev na določenem geografskem področju ne deluje v skladu s standardno kakovostjo, ki jo izvajalec nudi v svojem omrežju, bo uporabnika s tem seznanil.
- 4.10. Izvajalec ne odgovarja za nedelovanje ali slabše delovanje televizijske storitve kadar je vzrok nedelovanja ali slabšega delovanja dokazano nezadostna kvaliteta TV signala, ki ga izvajalec prejme od izdajatelja ali distributerja televizijskega programa.
- 4.11. Izvajalec ne odgovarja za nedelovanje ali slabše delovanje javnih mobilnih komunikacijskih omrežij v primerih, kjer je vzrok v nepokrivanju območja z mobilnim signalom.

4.12. Naročnik potrjuje, da mu je znano dejstvo, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride tudi 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.

III. KONČNA DOLOČILA

Ta priloga je objavljena 30. 6. 2023 in stopi v veljavo 1. 8. 2023. Telemach bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.

Telemach Slovenija d.o.o.

Še več načinov za stik z nami

POKLIČITE NAS NA
070 700 700



WHATSAPP KLEPET S SVETOVALCEM
+386 70 700 700

POBRSKAJTE PO SPLETNI STRANI
telemach.si

PIŠITE NAM NA
info@telemach.si

UREDITE AKTIVACIJO STORITEV IN
DODATNA NAROČILA V NAROČNIŠKEM PORTALU TELEMACH
telemach.si/account

telemach