

**telemach**

# SPLOŠNI POGOJI

POSLOVANJA ZA MOBILNE ELEKTRONSKE  
KOMUNIKACIJSKE STORITVE

od 1. 9. 2015

mob.

Splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju tudi »SPP«) družbe TELEMACH d.o.o., Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana, matična številka 5692229000, davčna številka: SI66863627 (v nadaljevanju: »Telemach«), so splošni pogoji uporabe v nadaljevanju opredeljenih elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telemach in urejajo razmerje med Telemachom in naročnikom. Razmerje med Telemachom in naročnikom poleg teh SPP urejajo še naročniška pogodba, cenik storitev (v nadaljevanju tudi: »Cenik«), Pogoji varovanja osebnih podatkov, Opis ravnih storitev, PRILOGA A – Posebni pogoji za naročnike Telemacha, ki so naročniško razmerje sklenili od 1. 7. 2012 do 6. 10. 2013 in od 1. 1. 2015 do 31. 8. 2015, PRILOGA B – Posebni pogoji za naročnike Telemacha, ki so naročniško razmerje sklenili od 7. 10. 2013 do 31. 12. 2014 ter drugi posebni dogovori med Telemachom in naročnikom, zlasti naročniška pogodba z morebitnimi aneksi.

SPP dopolnjujejo posebne dogovore med pogodbenima strankama v isti pogodbi in praviloma zavezujejo tako kot ti. Če SPP in posebni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni dogovori.

## OPREDELITEV POJMOV

### 1. člen

- a) **Mobilne elektronske komunikacijske storitve** (v nadaljevanju, če tako nakazuje sobesedilo, tudi »storitve«) so storitve vzpostavljanja govornih zvez ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča javno dostopno mobilno omrežje Telemacha in ponudnikov gostovanja, s katerimi ima Telemach sklenjene ustrezne dogovore. Telemach svojim naročnikom nudi elektronske komunikacijske storitve v skladu s temi splošnimi pogoji, Cenikom, pogoji uporabe posameznih storitev, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju: »storitve«). Obseg in lastnosti storitev so odvisne od posameznega paketa, zmogljivosti omrežja, izbire naročnika in ponudbe Telemacha. Telemach objavlja opis storitev na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si). Opis storitev je del teh splošnih pogojev v delu, ki se nanaša na storitve, ki jih Telemach v skladu z naročniško pogodbo zagotavlja naročniku.
- b) Telemachovo **elektronsko komunikacijsko omrežje** (v nadaljevanju: »mobilno omrežje«) je javno dostopno mobilno telekomunikacijsko omrežje in predstavlja sisteme, opremo in druge vire, ki omogočajo prenos signalov po vodnikih, z radijskimi valovi in/ali na drug način.
- c) **Telemachove fiksne komunikacijske storitve** so elektronske komunikacijske storitve Telemacha, ki so nudene na fiksni lokaciji naročnika, praviloma prek kabelskih vodnikov, in jih urejajo vsakokratni Splošni pogoji uporabe storitev družb skupine TELEMACH.
- d) **Naročnik** je vsaka fizična ali pravna oseba, ki je s Telemachom sklenila naročniško pogodbo v skladu s temi splošnimi pogoji. Za naročnike, ki niso potrošniki, veljajo pogoji teh SPP, ki veljajo za potrošnike v skladu s 129. členom ZEKom-1 izključno. Če pri sklenitvi ali spremembi naročniške pogodbe posebej zahteva obravnavanje pod pogoji, ki v skladu s 129. členom ZEKom-1 veljajo za potrošnike.
- e) **Razpoložljivost storitev** je čas, v katerem lahko naročnik uporablja storitve.
- f) **Kartica SIM** (Subscriber Identity Module) je kartica z vpisano kodo, ki omogoča priključitev na mobilno omrežje in identifikacijo naročnika ter vsebuje kodi PIN in PUK ter serijsko številko.
- g) **Terminal** je prenosna radijska terminalska oprema oz. mobilni telefon, ki deluje na frekvencah mobilnega omrežja Telemacha in izpolnjuje evropske standarde kakovosti in elektromagnetne združljivosti. Naročnik je odgovoren, da v Telemachovem mobilnem omrežju uporablja izključno tisto opremo, ki je primerna za uporabo v mobilnem omrežju Telemacha. Zaradi preveritve ustreznosti opreme

in uporabe opreme je dolžan naročnik Telemachu na zahtevo Telemacha posredovati vse podatke v zvezi z opremo, ki jo uporablja. Če Telemach zagotovi terminalsko opremo kot del naročniške pogodbe ali drugega pravnega posla, bo Če je določena terminalska oprema namenjena uporabi izključno s kartico SIM Telemacha, tako terminalsko opremo z opisom v Ceniku in/ali spletni strani, kjer tako terminalsko opremo oglašuje, primerno označil oz. z opisom izpostavil možne omejitve uporabe.

- h) **Gostovanje v drugem omrežju** (Roaming) je možnost uporabe storitev mobilnih omrežij drugih mobilnih operaterjev, s katerimi ima Telemach sklenjene pogodbe o gostovanju. Nacionalno gostovanje predstavlja gostovanje v omrežju ponudnika storitev nacionalnega gostovanja, s katerim ima Telemach sklenjen dogovor o nacionalnem gostovanju.
- i) **Ponudnik vsebin in/ali storitev** je pravna ali fizična oseba, s katero Telemach sklene ustrezno pogodbo za nudenje določenih vsebin ali storitev preko mobilnega omrežja Telemach. Storitve ponudnikov vsebin in/ali storitev lahko uporabljajo naročniki v omrežju Telemach pod pogoji, ki jih za dostop do vsebin in storitev določi Telemach.
- j) **Navodila** predstavljajo Telemachove napotke v zvezi s postopki, pogoji, omejitvami in načinom uporabe katerihkoli storitev, kombinacije storitev, naprav ali opreme ter navodila proizvajalcev o uporabi terminalske opreme. Navodila so objavljena na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in dostopna na telefonski številki Klicnega centra za pomoč naročnikom 080 22 88 in v poslovnih enotah Telemacha.
- k) **Agencija** je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

## OPIS ZNAČILNOSTI STORITEV IN NAČIN UPORABE

### 2. člen

- a) Storitve v skladu s temi SPP in naročniško pogodbo obsegajo zlasti storitve govorne mobilne telefonije, prenos besedilnih in večpredstavnostnih sporočil, prenos podatkov z dostopom do interneta in prenos vsebin in podatkov v omrežju Telemach. Telemach ob običajnih pogojih zagotavlja storitve 24 ur na dan, 7 dni v tednu, vse dni v letu. Pri prenosu podatkov so dosežene hitrosti nujno nižje od teoretičnih in so odvisne od različnih dejavnikov, zlasti kakovosti radijskega signala, gostote uporabnikov na določeni lokaciji ali na vseh lokacijah, zmožnosti terminalske naprave in drugih dejavnikov na prenosni poti.
- b) Telemach zagotavlja dostop do klica v sili na enotno evropsko številko 112 in št. policije 113, uporabnikom in uporabnikom-invalidom pa omogoča tudi izvedbo besedilnega klica v sili na telefonsko številko 112 z uporabo sporočila SMS. Telemach organu, ki to komunikacijo obravnava, posreduje informacije o lokaciji kličočega, če je to tehnično mogoče.
- c) Družba Telemach lahko po predhodni najavi spreminja nabor storitev, ki jih omogoča naročnikom Telemacha.
- d) Storitve je mogoče uporabljati tudi v nacionalnih in tujih javnih mobilnih omrežjih, s katerimi ima Telemach sklenjene pogodbe o gostovanju. Vsakokrat veljavni seznam držav, vključno s Cenikom, v katerih je mogoče gostovanje, se nahaja na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si)
- e) Telemach ni odgovoren za ponudbo, kakovost in zanesljivost storitev drugih operaterjev, pri čemer se za druge (pogodbene) operaterje štejejo operaterji, ki niso Telemach. Kakovost pogovorov v omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljene zveze glasovne komunikacije, podatkovnih zvez ali drugih elektronskih komunikacijskih storitev je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev.

- f) Zaračunavanje storitev se izvaja na podlagi vsakokrat veljavnega cenika blaga in storitev (»Cenika«), ki je objavljen na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in na voljo v vseh Telemachovih prodajnih enotah. Spremembe Cenika bo Telemach objavil v predpisanih rokih in na predpisan način, skladno z veljavno zakonodajo in predpisi.
- g) Telemach bo naročniku nudil izbiro osebne številke na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti.
- h) Telemach bo omogočil naročniku spremembo osebne številke na podlagi veljavnega cenika in razpoložljivosti številkega prostora.
- i) Kartica SIM je last Telemacha. Kartica SIM omogoča varovanje naročnika z identifikacijsko kodo PIN in začasno zaporo v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu številke PIN. Zaporo omrežja lahko naročnik deblokira oziroma razveljavi, če vnese ustrezno kodo PUK. Če naročnik 10-krat zapovrstjo vnese napačno kodo PUK, se kartica SIM uniči in je ni več mogoče obnoviti.

## SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

### 3. člen

- a) 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.
- b) Naročniško razmerje je sklenjeno za nedoločen čas, a največ do izteka veljavnosti dovoljenj, izdanih družbi Telemach za opravljanje dejavnosti v skladu s pogodbo.
- c) Naročnik je lahko: (i) vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima stalno prebivališče oz. sedež v Republiki Sloveniji in ki izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe s Telemachom, določene z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji, in (ii) vsaka fizična ali pravna oseba, ki nima stalnega prebivališča oz. sedeža v Republiki Sloveniji, če se to posebej dogovori s Telemachom ter za izpolnjevanje obveznosti take osebe garantira rezident, ki izpolnjuje pogoje za sklenitev, kot so ti navedeni v nadaljevanju.
- d) Telemach bo sklenil naročniško pogodbo s potrošnikom ob kumulativnem izpolnjevanju naslednjih pogojev:
- če je polnoleten oz. starejši od 15 let za naročniške pakete, pri katerih je to posebej opredeljeno,
  - če ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
  - če Telemachu zagotovi vse podatke glede svoje istovetnosti in ostale podatke, na podlagi katerih lahko Telemach ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe,
  - če predloži ustrezne dokumente oz. listine, na podlagi katerih je mogoča preveritev oz. potrditev točnosti in popolnosti vseh predloženih podatkov,
  - če je plačilno sposoben in to svojo plačilno sposobnost lahko Telemachu dokaže (z denarnimi sredstvi na svojem računu; s potrdilom o zaposlitvi in višini osebnih prejemkov; s poroštvom plačilno sposobnega poroka za njene obveznosti; na drug način v skladu s Telemachovimi zahtevami),
  - če do Telemacha ali povezanih družb nima neporavnanih obveznosti,
  - če s Telemachom ali povezanimi družbami nima nobenih spornih razmerij.
- e) Telemach bo sklenil naročniško pogodbo z zainteresirano pravno osebo oz. drugo osebo, ki se ne šteje za potrošnika, ob kumulativnem izpolnjevanju naslednjih pogojev:

- če je vpisana v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci) v skladu z veljavnimi predpisi in ima sedež na področju Republike Slovenije,
  - če Telemachu zagotovi vse podatke glede svojega statusa, zastopnikov in ostale podatke, na podlagi katerih lahko Telemach ugotovi, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniške pogodbe,
  - če predloži ustrezne dokumente oz. listine, na podlagi katerih je mogoča preveritev oz. potrditev točnosti in popolnosti vseh predloženih podatkov,
  - če je plačilno sposobna in to svojo plačilno sposobnost lahko Telemachu dokaže (z denarnimi sredstvi na svojem računu; s poroštvom plačilno sposobnega poroka za njene obveznosti; na drug način v skladu s Telemachovimi zahtevami),
  - če naročniško pogodbo v njenem imenu in za njen račun sklene zakoniti zastopnik, ki je kot njen zastopnik vpisan v sodnem registru ali drugem uradnem registru (evidenci), v mejah svojih pooblastil,
  - če do Telemacha ali povezanih družb nima neporavnanih obveznosti,
  - če s Telemachom ali povezanimi družbami nima nobenih spornih razmerij.
- f) Telemach sme skleniti naročniško pogodbo tudi z osebo, ki ne izpolnjuje pogojev po Splošnih pogojih, če lahko ta oseba, po Telemachovi izključni presoji, ustrezno prevzame vse obveznosti do Telemacha iz naslova naročniške pogodbe.
- g) Telemach ni dolžan skleniti naročniške pogodbe z zainteresirano osebo:
- če meni, da zainteresirana oseba ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji,
  - če meni, da uporabnik njegovih storitev ne bo zainteresirana oseba, pač pa tretja oseba, ki ne izpolnjuje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih z veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji,
  - če je zoper zainteresirano osebo uveden stečajni postopek, likvidacijski postopek, postopek prisilne poravnave ali ji grozi drug postopek, ki po splošnih poslovnih izkustvenih pravilih predstavlja poslovno tveganje za pogodbenega partnerja takšne osebe,
  - če meni, da bo zainteresirana oseba zlorabila svoje pravice iz naslova naročniške pogodbe (npr.: da bo sebi ali drugemu pridobila pravice, katere ji po Splošnih pogojih ali naročniški pogodbi ali veljavnih predpisih ne pripadajo; da bo kartico SIM uporabila za posredovanje komunikacijskega prometa ali za opravljanje dejavnosti, ki v naročniški pogodbi ni dogovorjena);
  - za katero oceni, da svojih obveznosti do Telemacha ne bo poravnava oz. da v primeru sklenitve obstaja povečano poslovno tveganje ali tveganje za kršitev kateregakoli določila teh SPP.
- h) Telemach aktivira kartico SIM najkasneje v treh delovnih dneh od datuma sklenitve pogodbe.

## PRAVICE IN OBVEZNOSTI NAROČNIKA

### 4. člen

- a) Naročniku je omogočeno uporabljati storitve na način in v obsegu, določenem z naročniško pogodbo, temi SPP, navodili Telemacha in navodili proizvajalcev opreme ter skladno z vsemi veljavnimi zakoni in predpisi.
- b) Naročnik je dolžan kartico SIM ter številki PIN in PUK varovati pred tretjimi osebami tako, da je onemogočena nepooblaščen raba ali zloraba kartice SIM, terminala ali nepooblaščen uporaba storitev.

- c) V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM je naročnik to dolžan nemudoma sporočiti Telemachu pisno ali na drug zanesljiv način, ki onemogoča zlorabo in zagotavlja verodostojnost sporočila, nakar si je Telemach dolžan prizadevati, da v največ 24 urah od prejetega verodostojnega sporočila (i) prepreči nadaljnjo uporabo te kartice SIM v lastnem omrežju in (ii) da o tem obvesti svoje partnerje za gostovanje. V primeru kraje je naročnik dolžan obvestiti tudi policijo.
- d) Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo naročnika.
- e) V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Telemach na podlagi pisne zahteve naročnika in po veljavnem ceniku izdal novo kartico SIM.
- f) Naročnik je dolžan Telemachu sporočiti vsako spremembo prebivališča, zaposlitve, spremembo v zvezi z računi, prek katerih posluje, ali spremembo drugih podatkov in pogojev, ki predstavljajo pogoj za sklenitev naročniškega razmerja. O navedenih spremembah je naročnik dolžan obvestiti Telemach najkasneje v 8 dneh od spremembe oz. najmanj v takem času, v katerem sprememba podatkov lahko vpliva na Telemachove pravice in obveznosti, karkoli nastopi prej. V primeru prepoznega obvestila vse (finančne in druge) posledice prepoznega obvestila nosi naročnik. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Telemach odpove naročniško razmerje.
- g) Spremembe pravne ali fizične osebe, ki je naročnik, se ne šteje za spremembo v skladu s prejšnjo točko in je brez izrecnega pisnega soglasja Telemacha prepovedana.
- h) Naročniku je omogočeno prehajanje med ponujenimi paketi oz. tarifnimi plani v okviru ponudbe Telemacha, ki je veljavna v času prehoda. Naročniška pogodba ali aneks lahko določata omejitve v zvezi s prehajanjem, opisanem v tej točki.
- i) 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 so določeni v Ceniku. Telemach bo zahtevo za mirovanje izvedel v treh delovnih dneh od popolne zahteve naročnika za začasno mirovanje naročniškega razmerja. Pred vklopom mirovanja je naročnik dolžan poravnati vse obveznosti do Telemacha. Omejitve v zvezi z mirovanjem naročniškega razmerja lahko določa tudi naročniška pogodba ali aneks.
- j) Telemach varuje naročnikovo zasebnost in osebne podatke v skladu s Pogoji varovanja osebnih podatkov, ki so priloga in sestavni del teh Splošnih pogojev.

## ODGOVORNOST

### 5. člen

- a) Telemach nudi elektronske komunikacijske storitve v kakovosti, ki je opisana v teh SPP in povezanih dokumentih, zlasti Opis ravni storitev. Z zahtevkom v skladu z Opisom ravni storitev je izčrpana pravica naročnika do povračil za storitve, ki niso bile izvedene v skladu z dogovorjeno kakovost. Naročnik razume in se strinja, da v zvezi z nudenimi storitvami, na katere se nanaša Opis ravni storitev, ne bo imel nobenih in nikakršnih dodatnih, ločenih ali samostojnih zahtevkov, ne glede na morebiten pojav kakršne koli oblike škode.
- b) Za morebitno dejansko škodo ali izgubljeni dobiček (v teh splošnih pogojih: škoda), ki bi nastala naročniku storitev zaradi Telemachovega izvajanja storitev v nasprotju z zagotovljeno kakovostjo in/ali zaradi drugega razloga na strani Telemacha, Telemach odgovarja v skladu z veljavnimi predpisi ter določili Opisa ravni storitev. Ne glede na ostala določila teh splošnih pogojev pa razen v primeru velike malomarnosti ali naklepa Telemach v nobenem primeru ne odgovarja za povzročeno škodo, ki

presega zneske povračil, opisanih v Opisu ravni storitev. V Če nastala škoda ni posledica dogodkov, opisanih v Opisu ravni storitev, je Telemachova odgovornost omejena na vsoto zadnjih treh plačanih računov, ki jih je naročnik plačal Telemachu za uporabo njegovih storitev.

- c) Telemach ne odgovarja za morebitno nastalo škodo, ki jo utрпи naročnik zaradi ponudnika vsebin izven nadzora Telemacha.
- d) Telemach ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi nepooblaščenega posega na kartici SIM, ali morebitno škodo nastalo v primeru kraje, izgube ali uničenja kartice SIM ali uporabe mobilnih terminalov oz. druge terminalske opreme, ki ni predvidena za uporabo v okviru storitev, ki jih v skladu z naročniško pogodbo nudi Telemach.
- e) Telemach ne odgovarja za morebitno škodo, ki nastane kot posledica višje sile ali odločbe pristojnega organa. Za višjo silo pogodbeni stranki štejeta vse tiste nepredvidene in neizogibne dogodke, ki preprečujejo izvajanje pogodbenih obveznosti in jih za višjo silo priznava tudi sodna praksa. Telemach prav tako ne odgovarja za kakršnokoli škodo, ki bi naročniku nastala zaradi sprememb pozitivne zakonodaje, spoštovanja odločitve kateregakoli pristojnega organa ali drugih razlogov, ki jih izvajalec ni mogel predvideti, jih odpraviti ali se jim izogniti.
- f) Telemach ne odgovarja za kakršnokoli izgubo, poškodovanje, odtujitev ali spremembo podatkov, ki jih naročnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru mobilnega omrežja Telemach ali terminalske ter druge opreme, povezane s tem mobilnim omrežjem ali mobilnim omrežjem, v katerem naročnik gostuje.
- g) Naročnik je v skladu s splošnimi pravili odškodninske odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Telemachu z ravnanji, ki so v nasprotju s temi SPP, navodili Telemacha ali proizvajalce opreme ali veljavno zakonodajo oz. predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanje v zvezi s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.
- h) Telemach ne odgovarja za varnost podatkov, če jih je naročnik posredoval za dostop do aplikacij ponudnikov internetnih storitev, ki niso pod nadzorom Telemacha.
- i) Telemach ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada omrežja operaterja ali omrežij pogodbenih partnerjev, v primerih, ko je izpad posledica vzrokov, na katere Telemach ne more vplivati.

## PRAVICE IN OBVEZNOSTI TELEMACHA

### 6. člen

- a) Telemach naročnikom nudi storitve v obsegu in na način, opredeljen s temi SPP, vsakokrat veljavnim Cenikom, komercialnimi pogoji in veljavnimi predpisi.
- b) Telemach lahko uvede nove in/ali dodatne storitve, ki ne predstavljajo spremembe pogojev nudenja obstoječih storitev brez vnaprejšnje najave.
- c) Telemach ima pravico izjemoma spremeniti mobilno telefonsko številko naročnika po predhodnem obvestilu naročniku. Za menjavo mora imeti utemeljen vzrok.
- d) Telemach naročnikom zagotavlja brezplačne klice na številke za klic v sili 112 in številko policije 113. V primeru klica v sili bo Telemach v okviru tehničnih zmožnosti prekinil morebitno preprečitev prikaza identitete kličočega priključka.
- e) Telemach zagotavlja prikaz identitete kličočega priključka. Kličoči ima možnost, da sam, z enostavnimi sredstvi in brezplačno prepreči prikaz identitete priključka, s katerega kliče.

- f) Telemach zagotavlja pomoč naročnikom 24 ur na dan, vse dni v letu, na številki Klicnega centra za pomoč uporabnikom 080 22 88.

## OBRAČUNAVANJE

### 7. člen

- a) Račun, ki ga Telemach izdaja naročnikom, vsebuje najmanj naslednje elemente:
- obračunsko obdobje,
  - priključnina, ki se zaračuna ob sklenitvi naročniškega razmerja,
  - vrsta in znesek vseh morebitnih drugih enkratnih plačil v obračunskem obdobju, za katerega se izdaja račun,
  - naročnina,
  - vrsta in znesek vseh morebitnih drugih mesečnih plačil,
  - število obračunskih enot, ločeno za: notranje klice, mednarodne klice, klice v mobilna javna komunikacijska omrežja, premijske klice in druge morebitne premijske storitve, in storitve opravljene v času gostovanja v tujih mobilnih omrežjih,
  - vrsta in znesek za druge opravljene storitve,
  - skupni znesek za plačilo.
- b) Telemach bo praviloma enkrat mesečno naročniku izstavljal račun za naročnino, opravljene storitve mobilnega omrežja Telemach in prispеле obveznosti za opravljene storitve v omrežjih pogodbenih operaterjev. Če obračunani znesek ne dosega 1,00 EUR (brez vključenega DDV), bo Telemach račun izdal v mesecu, ki sledi mesecu, v katerem je skupna količina obračunanih storitev dosegla ali preseгла 1,00 EUR (brez vključenega DDV) ali najmanj enkrat letno.
- Naročnina se obračuna na naslednji način:
  - naročnina se plačuje za zadnje obračunsko obdobje, ki se je izteklo pred izdajo računa;
  - na prvem redno izstavljenem računu se naročnina obračuna za del naročnine iz tistega obračunskega obdobja, v katerem je bila aktivirana kartica SIM. Ta del naročnine se obračuna od dneva vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja.
- c) Naročnina se lahko obračuna tudi za čas, ko je kartica SIM začasno izklopljena iz omrežja.
- d) Storitve se obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.
- e) Storitve pogodbenih operaterjev se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih Telemach prejme od pogodbenih operaterjev, do vključno dneva obračuna, kar pomeni, da je storitev pogodbenega operaterja deloma ali v celoti lahko zaračunana tudi izven obračunskega obdobja Telemacha. Storitve ponudnikov premijskih storitev – storitve z dodano vrednostjo, ki se pod pogoji ponudnikov praviloma zaračunavajo na prejeto komunikacijo (npr. premijski SMS, MMS) in s katerimi ima Telemach sklenjeno ustrezno pogodbo - se obračunavajo na podlagi podatkov, ki jih sporoči ponudnik in pri merjenju prometa v obračunskem sistemu zazna Telemach.
- f) Telemach bo račun izstavil zbirno po skupinah storitev.
- g) V primeru, ko je naročnik nosilec naročniškega razmerja z več naročniškimi številkami, Telemach lahko za vse naročniške številke izstavi zbirni račun in priloži specifikacijo po posameznih storitvah za vsako telefonsko številko posebej.



- h) Naročnik lahko zahteva, da mu Telemach posreduje dodatno razčlenjen račun, vendar največ z naslednjimi podatki: klicana številka, čas začetka klica (datum, ura, minuta, sekunda), trajanje klica, cena klica. Telemach bo na zahtevo naročnika izdal dodatno razčlenjeni račun s takšno stopnjo členitve klicanih števil, da je zagotovljeno varovanje zasebnosti kličočih uporabnikov, ki so fizične osebe, in klicanih naročnikov tako, da se izpustijo ali prekrijejo zadnja tri mesta klicanih telefonskih števil. Klicanih števil Telemach ne bo prikriil:
- 1. pri dodatno razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
  - 2. če je naročnik potrošnik ali
  - 3. če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, zahteva nezakriti dodatno razčlenjeni račun in zahtevi priloži dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva dodatno razčlenjeni raču, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Telemach bo razčlenjeni račun posredoval uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na računu prekrije.
- i) Razčlenjen račun lahko naročnik zahteva za pretekli mesec ali za določeno obdobje največ treh (3) mesecev za nazaj. Naročnik plača stroške za opravljeno razčlenitev skladno z veljavnim cenikom Telemacha, podatke pa se posreduje v pisni obliki izključno naročniku.
- j) Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, Telemach omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.
- k) Zahteva za razčlenjeni račun ne zadrži plačila računa.
- l) Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v tujih omrežjih je predmet tuje zakonodaje, zato Telemach ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oz. distribucijo.
- m) Naročnik mora račun plačati v desetih (10) dneh po izstavitvi oz. 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. Naročnik razume in se strinja, da različni ponudniki storitev plačilnega prometa lahko obračunajo različno visoke stroške izvedbe plačila, o čemer se naročnik informira pri svojem ponudniku storitev plačilnega prometa.
- n) Če naročnik ne poravna 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 poravna najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.
- o) Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravna 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.
- p) Če naročnik ne poravna svojih obveznosti do Telemacha do izteka meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bil izdan račun, Telemach lahko preneha z zagotavljanjem polnega obsega storitev in/ali prekine naročniško razmerje. O omejitvi zagotavljanja odhodnih storitev in storitev v gostovanju, o prekinitvi zagotavljanja storitev ter o odpovedi pogodbe Telemach naročnika obvesti preko sporočila SMS ali na drug primeren način. Če je naročnik obenem naročnik na Telemachove fiksne komunikacijske storitve, ukrepi Telemacha, ki sledijo ne-plačilu ali zamudi pri plačilu Mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev sledijo določilom Splošnih pogojev uporabe storitev družb skupine TELEMACH.

- q) Telemach lahko, če pri naročniku zazna pomembnejša odstopanja (npr. več kot st odstotno povečanje števila, trajanja ali stroška klicev, prenosa podatkov, SMS, MMS ali uporabe storitev) od naročnikovih siceršnjih vzorcev uporabe storitev ali pomembnejša odstopanja od povprečnih vzorcev uporabe, če naročnik storitve uporablja manj kot celo obračunsko obdobje, naročnika obvesti o povečani porabi oz. navedenem odstopanju. Sočasno z obvestilom sme Telemach pozvati naročnika na plačilo nastalih obveznosti do Telemacha v roku 2 dni od izdaje računa ali predračuna za predvidene storitve, če meni, da je to potrebno, ker ravnanje naročnika izkazuje povečano poslovno tveganje na strani Telemacha glede plačila naročnikovih obveznosti do Telemacha. Do poravnave računa oz. predračuna v skladu s pozivom ali če se naročnik na Telemachove pozive (prek sporočila SMS, tel. klic) ne odzove, lahko Telemach omeji ali prekine zagotavljanje storitev.
- r) Naročnik je odgovoren za uporabo storitev, ki se opravijo preko dodeljene kartice SIM, in je dolžan plačati vse stroške za opravljene storitve.
- s) Telemach naročniku lahko obračuna stroške izterjave zapadlih obveznosti, vključno s sodnimi stroški, stroški izvršbe in zavarovanja, stroški pooblaščenih oseb ali organizacij, ki jih Telemach pooblasti za uveljavljanje pravice Telemacha do izpolnitve obveznosti plačila izdanih računov oz. drugih izpolnitvenih obveznosti s strani naročnika oz. drugega zavezanca za plačilo.

## OMEJITVE

### 8. člen

- a) Telemach lahko brez soglasja naročnikov začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja ali če je prišlo do napake ali okvare omrežja ali sistema.
- b) Telemach mora najaviti omejitve oziroma prekinitve zaradi vnaprej predvidenih dograditev, posodobitev ali vzdrževanja v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej. V primeru večjih omejitev ali prekinitve zaradi okvar ali napak pa nemudoma obvesti naročnike. V obvestilu navede predviden rok za odpravo okvar ali napak. Telemach obvestila o omejitvah ali prekinitvah objavlja najmanj na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si).
- c) Omejitve oziroma prekinitve smejo trajati le toliko časa, kot je to potrebno za izvedbo ustreznih del oziroma odpravo napake ali okvare.
- d) Uporaba Telemachovih kartic SIM v vmesnikih za posredovanje mednarodnega prometa je prepovedana. Uporaba vmesnikov za potrebe klicev iz fiksnih omrežij v omrežje Telemach je prepovedana razen ob izdanem pisnem soglasju Telemacha. Telemach spremlja nedovoljeno uporabo Telemachovih kartic SIM. Telemach lahko utemeljeno sumi, da gre za nedovoljeno uporabo kartice SIM, če se na kartici SIM v določenem obdobju vzpostavljajo izključno odhodni klici in poraba presega povprečno mesečno porabo.
- e) Če Telemach ugotovi, da se kartica SIM uporablja v mobilnem telefonu oziroma terminalski opremi, ki je ukradena ali tehnično predelana na način, da ne ustreza več standardom uporabe v mobilnem omrežju, ali se uporablja v terminalu, ki ni namenjen uporabi v smislu končnih uporabnikov, zlasti (i) uporaba v komercialne namene, kadar je komunikacijska storitev bistveni ali prevladujoči element storitve (npr. v klicnih centrih, uporaba za neposredno trženje ali drug podoben namen), (ii) uporaba v sistemih za zaključevanje klicev, (iii) uporaba za pošiljanje komercialnih, promocijskih ali neželenih sporočil SMS/MMS, (iv) uporaba v sistemih za klicanje brez posredovanja človeka, (v) uporaba v sistemih za samodejno komunikacijo med napravami, ali uporaba, ki povzroča operativne težave pri izvajanju storitev operaterja, ali če naročnik uporablja ali dopušča uporabo na način, ki povzroča poslovno škodo, lahko Telemach nemudoma prepreči nadaljnjo uporabo terminala ali nadaljnjo upo-

rabo posamezne storitve. Telemach lahko na katerikoli dopusten način prepreči uporabo neustrezne opreme ali opreme, ki se uporablja v nasprotju s točko g) 1. člena teh Splošnih pogojev.

- f) Naročnik se izrecno strinja Telemachu povrniti vso škodo, vključno s stroški preiskave in izgubljenim dobičkom glede na dobiček ob podobni količini prometa ob običajnem teku stvari, ki bi jo Telemach utrpel zaradi ravnanja naročnika v nasprotju s prejšnjo točko tega člena, ali škodo, povzročeno z dejanji, ki pomenijo povzročanje motenj elektronskega komunikacijskega omrežja, ali dejanji, ki pomenijo zlorabo storitev, omrežja ali kateregakoli drugega elementa omrežja ali storitev.

## PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

### 9. člen

- a) Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove naročniško razmerje. Odpoved naročniškega razmerja, ki jo Telemach prejme med vključno 21. dnevom prejšnjega meseca do vključno 20. dne v tekočem mesecu, prične veljati s prvim dnevom naslednjega meseca. V primeru prenosa naročniške številke v skladu s predpisi o prenosljivosti, se za datum prenehanja naročniškega razmerja upošteva dan izklopa iz omrežja operaterja donorja, če je naročnik zahteval prekinitvev naročniškega razmerja.
- b) Naročnik mora v primeru prenehanja naročniškega razmerja Telemachu poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja.
- c) Na zahtevo Telemacha je naročnik dolžan takoj vrniti kartico SIM.
- d) Telemach lahko odpove naročniško razmerje, če ugotovi, da naročnik krši določila teh splošnih pogojev, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov, oz. nastopijo dejstva ali okoliščine, na podlagi katerih bi Telemach v skladu s temi SPP zavrnil sklenitev naročniškega razmerja. Telemach lahko odpove naročniško razmerje, tudi če je nad naročnikom ali porokom začel postopek prisilne poravnave ali katerikoli izmed stečajnih postopkov (npr. stečajni postopek nad pravno osebo, postopek osebnega stečaja ali postopek stečaja zapuščine) ali postopek prisilnega prenehanja (izbris iz sodnega registra brez likvidacije ali prisilna likvidacija).
- e) Naročniško razmerje preneha tudi v primeru prenehanja naročnika – pravne osebe oz. naročnika, ki se ne šteje za potrošnika.

## OBJAVA V TELEFONSKEM IMENIKU

### 10. člen

- a) Na zahtevo naročnika in na podlagi podatkov, ki jih naročnik, ki objavo zahteva, posreduje, 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 vzpostavitve 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.
- b) Podatki se objavijo tudi v naslednjih izdajah telefonskega imenika, razen če naročnik izrecno pisno izjavi, da ne želi nadaljnjih objav.
- c) Naročnik ima možnost preprečiti uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen. Naročnik lahko prepove uporabo svojih osebnih podatkov za oba ali samo za enega od navedenih namenov ob vpisu v imenik ali kadar koli pozneje pri izdajatelju imenika.

# REKLAMACIJE IN RAVEN ZAGOTOVLJENIH STORITEV

## 11. člen

- a) Naročnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Posamezne zagotovljene ravni storitev, pravice in priporočena dejanja naročnika ter ukrepi Telemacha so opredeljene v Opisu ravni storitev, ki je priloga in sestavni del teh SPP. 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.
- b) Reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo storitev in ponudbo Telemacha obravnava Naročniška služba in jih lahko naročniki sporočijo pisno na kontaktne naslove Telemacha ali na številko Centra za pomoč uporabnikom na 080 22 88. Parametri storitve, reklamacije in vzdrževalna dela so opredeljena v Prilogi 2 teh SPP – Opis ravni storitev.
- c) Vsaka reklamacija mora vsebovati podatke o naročniku, ki bodo omogočali nedvoumno identifikacijo osebe, ki podaja reklamacijo oz. pritožbo, kot upravičeno za podajanje reklamacije, telefonsko številko ter natančen in izčrpen opis reklamacije. Telemach za razjasnitev okoliščin lahko zahteva dodatna pojasnila. Reklamacija ne zadrži plačila nespornega dela računa. Če je ugovor naročnika utemeljen, bo Telemach naročniku izplačal razliko preveč plačanega zneska oz. priznal povračilo v skladu s Prilogo 2 - Raven storitev. To izplačilo se praviloma opravi tako, da Telemach priznani znesek naročniku prizna kot dobropis na njegovem računu, ki se upošteva ob naslednjem plačilu
- d) 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.
- e) Ugovor se lahko vloži tudi s klicem na telefonsko številko 080 22 88 ki je namenjena sprejemu prijavi napak. Pri tem mora naročnik opozoriti, da vlaga ugovor v smislu prvega odstavka tega člena. Šteje se, da je Telemach prejel ugovor na dan, ko je bil sporočen s klicem na telefonsko številko operaterja.
- f) Če je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, lahko Telemach s predhodnim soglasjem naročnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je končni uporabnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru ali dal ob svoji privolitvi.
- g) Če Telemach v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugodí, lahko naročnik v 15 dneh po vročitvi odločitve vloži predlog za rešitev spora na Agencijo.
- h) Če Telemach v 15 dneh od vložitve ugovora o njem ne odloči, lahko naročnik vloži predlog za rešitev spora v 30 dneh po vložitvi ugovora pri operaterju.
- i) Naročnik lahko vloži 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 vloži predlog za rešitev spora v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.
- j) Če 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.

- k) 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.
- l) V primeru ugovora, ki je očitno neutemeljen ali v primeru ponavljajočih neupravičenih ugovorov (npr. zatrjevanja dejstev, ki so objektivno preverljiva in se po preveritvi izkažejo za očitno neresnična ali zlonamerna), lahko Telemach stroške postopka z ugovorom zaračuna naročniku po veljavnem ceniku Telemacha.

## PRENOS NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

### 12. člen

Naročniško razmerje se lahko na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom ter s soglasjem Telemacha prenese na novega naročnika.

- a) V primeru prenehanja naročnika – pravne osebe zaradi pripojitve ali spojitve z drugo družbo oziroma preoblikovanja v drugo obliko družbe naročniško razmerje preide na družbo, ki je pravna naslednica naročnika.
- b) Prevzem in prenos naročniškega razmerja se zaračuna novemu naročniku v skladu s Cenikom.

## SPLOŠNA DOLOČILA

### 13. člen

- a) Vsa določila se tolmačijo skladno z namenom, s katerim je bila sklenjena pogodba.  
 Neveljavnost nekaterih določil pogodbe, ki izhaja iz zakonskih dopolnil ali odločitve upravičenih organov ali iz odločitve obeh pogodbenih strank, ne vpliva na veljavnost drugih določil pogodbe. Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta neveljavno določilo nadomestili brez nepotrebnih zamud.
- b) Za vsa opravila ali dejanja, ki jih je potrebno ali nujno izvesti za odvrnitev nevarnosti ali zaščito omrežja, integritete omrežja, aplikativne ali strojne infrastrukture Telemacha ali pogodbenih partnerjev, pa vzrok za tako posredovanje izhaja od naročnika, ter taka ravnanja oz. storitve niso zajeta v Ceniku oz. drugih cenikih Telemacha se uporabljajo cene referenčnega cenika Združenja za informatiko in telekomunikacije za storitve s področja Telemacha pri Gospodarski zbornici Slovenije. To določilo ne vpliva na morebitne druge pravice Telemacha v zvezi s povračilom škode.
- c) Dopolnilo ali sprememba splošnih pogojev in določil ne vpliva na tiste pogodbe ali dele pogodb, za katere teče odpovedni rok.
- d) Cenik vseh storitev je naročniku dostopen na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in na telefonski številki Klicnega centra za pomoč naročnikom 080 22 88 in v poslovnih enotah Telemacha.
- e) Telemach sme SPP, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi teh SPP ali Cenika Telemach obvesti svoje naročnike z objavo na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in/ali na drug primeren način najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb. Od objave sporočila o spremembi pogojev do njihove uveljavitve imajo naročniki pravico brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo.
- f) Določbe prejšnjega odstavka ne vplivajo in ne posegajo v zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.
- g) Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. Če spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojna Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike

---

Slovenije, če 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.

### **Priloge:**

- **PRILOGA 1** - Pogoji varovanja osebnih podatkov
- **PRILOGA 2** - Opis ravni storitev
- **PRILOGA A** – Posebni pogoji za naročnike Telemacha, ki so naročniško razmerje sklenili od 1. 7. 2012 do 6. 10. 2013 in od 1. 1. 2015 do 31. 8. 2015,
- **PRILOGA B** – Posebni pogoji za naročnike Telemacha, ki so naročniško razmerje sklenili od 7. 10. 2013 do 31. 12. 2014

Ti splošni pogoji so objavljeni 1. 8. 2015 in pričnejo veljati 1. 9. 2015 ter veljajo do spremembe oz. preklica.

Telemach d.o.o.

## PRILOGA 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV

Družba TELEMACH d.o.o., Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana, matična številka 5692229000, davčna številka: SI 66863627, (v nadaljevanju »Telemach«) z namenom boljšega obveščanja uporabnikov s temi Pogoji varovanja osebnih podatkov opisuje politiko varovanja osebnih podatkov ter navaja vrste, trajanje hrambe, namen in pravice uporabnikov v zvezi z osebnimi podatki in njihovo obdelavo. Ti Pogoji varovanja osebnih podatkov veljajo kot priloga Splošnih pogojev poslovanja družbe Telemach d.o.o. za naročnike mobilnih storitev z dne 1. 8. 2015 s spremembami in dopolnitvami.

Uporabnik za potrebe teh pogojev varovanja osebnih podatkov je fizična oseba, ki javno komunikacijsko storitev uporablja v zasebne ali poslovne namene. Naročnik ali naročnica (v nadaljnjem besedilu: naročnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z izvajalcem javno dostopnih elektronskih komunikacijskih storitev sklene pogodbo o zagotavljanju takih storitev.

1. Telemach kot upravljavec osebne podatke uporabnikov obdeluje na podlagi zakona in/ali na podlagi prostovoljne privolitve uporabnika.
2. Telemach bo podatke o naročnikih, ki jih zbira na podlagi zakona (v nadaljevanju skupaj: »osebni podatki« ali »podatki«), obdeloval v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, in drugimi predpisi o obdelovanju osebnih podatkov za sklepanje, izvajanje, spremljanje in prekinitev naročniške pogodbe z naročnikom, zaračunavanje storitev, pripravo in izdajanje imenikov ter na podlagi predhodne prostovoljne privolitve uporabnika tudi za druge zakonite namene (kot npr. za namene pisnega in/ali ustnega obveščanja ter pošiljanja ponudb Telemacha in partnerskih podjetij preko različnih komunikacijskih kanalov, za izdelavo tržnih analiz in prilagoditve obveščanja glede na morebitno segmentiranje ponudbe).
3. Telemach lahko preveri točnost posredovanih osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino posameznika, na katerega se nanašajo.
4. Uporabnik ima pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj.
5. 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«), je dolžan ob sklenitvi pogodbe s Telemachom obvestiti vse posameznike, ki na podlagi pogodbe med Telemachom in pravno osebo uporabljajo Telemachove telekomunikacijske storitve, o tem, za katere namene bodo Telemach in njegovi pogodbeni obdelovalci obdelovali njihove osebne podatke.

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

Če se posameznik, ki pri organizaciji uporablja Telemachove storitve, ne strinja z obdelavo osebnih podatkov, katerih obdelava je nujna za izpolnjevanje pogodbe med Telemachom in tako organizacijo, Telemach ne bo izpolnil svojih pogodbenih obveznosti v razmerju do tega posameznika. Če se posameznik, ki pri organizaciji uporablja Telemachove storitve, ne strinja z obdelavo njegovih oseb-

nih podatkov, brez katerih lahko Telemach še vedno izpolni svoje pogodbene obveznosti, Telemach ne bo obdeloval njegovih podatkov, vendar pa bo še vedno izpolnil svoje pogodbene obveznosti, opredeljene v pogodbi.

Organizacija, ki je naročnik Telemachovih storitev, zagotavlja podjetju Telemach vpogled v vsa privoljenja posameznikov, ki jih Telemach potrebuje za obdelavo osebnih podatkov.

6. Telemach z namenom varovanja podatkov sprejema ustrezne ukrepe in uporablja metode in sredstva, ki zagotavljajo varovanje podatkov.
7. Telemach bo zbrane osebne podatke na podlagi prostovoljne osebne privolitve uporabnika uporabljal za medsebojno komunikacijo z uporabnikom, pripravo in izdajanje imenikov ter za analize in prilagajanje ponudbe družbe Telemach in povezanih družb, zlasti za prilagajanje ponudbe uporabniku glede na analize zbranih podatkov, reklamne akcije, za statistične obdelave, segmentacijo uporabnikov, pošiljanje ponudb, reklamnega gradiva, elektronsko in telefonsko anketiranje ter ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s storitvami. Telemachov model ponujanja storitev je osnovan na podlagi prilagajanja ponudbe in trženjskih aktivnosti glede na opravljene analize podatkov, zato Telemach lahko v primeru, da uporabnik ne da soglasja za obdelavo, ali v primeru umika soglasja za obdelavo osebnih podatkov za zgoraj opredeljene namene zmanjša obseg dodatnih storitev, ki so na voljo ali omeji dostop do dodatnih funkcionalnosti.

Če naročnik ne poda osebne privolitve za obdelavo osebnih podatkov za v prejšnjem odstavku navedene namene, bo Telemach naročnika o svojih novih storitvah obveščal le v primerih in na načine, ki jih brez osebne privolitve dovoljuje veljavna zakonodaja. Naročnik lahko kadarkoli pisno, preko klicnega centra ali spletnega orodja za upravljanje z naročniškim razmerjem zahteva, da Telemach preneha obdelovati osebne podatke za namene, opredeljene v prvem odstavku te točke. Telemach je dolžan v 15 dneh ustrezno preprečiti obdelavo osebnih podatkov in o tem v nadaljnjih 5 dneh pisno ali na drug ustrezen način obvestiti naročnika.

Osebna privolitve uporabnika, da lahko Telemach zbrane osebne podatke obdeluje tudi za namene, opredeljene v prvem odstavku te točke, velja do preklica. Prenehanje naročniškega razmerja ne vpliva na veljavnost soglasja za obdelavo osebnih podatkov.

8. Uporabnik pooblašča Telemach, da slednji sme z namenom nemotenega izvajanja naročniške pogodbe, zavarovanja pravic uporabnika in Telemacha ter zaradi preprečevanja zlorab kadarkoli in od kateregakoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov, pridobiti zahtevane podatke z namenom preverjanja podatkov, navedenih v pogodbi o sklenitvi naročniškega razmerja oz. za ugotavljanje njihovih sprememb.
9. Telemach lahko osebne podatke, ki jih pridobi od svojih uporabnikov, za namene izvajanja storitev ali opravljanja posameznih opravil v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, posreduje tudi svojim pogodbenim partnerjem, s katerimi sklene pogodbo o obdelavi podatkov v skladu s predpisi, ki urejajo varovanje osebnih podatkov.
10. Telemach vse podatke, ki mu jih uporabniki v okviru poslovnega sodelovanja posredujejo in/ali katere pridobi sam, obdeluje in uporablja v obliki in za časovno obdobje v skladu z namenom, za katerega jih obdeluje in uporablja. Telemach lahko za namene raziskav podatke o uporabi storitev združi z anonimnimi demografskimi podatki ter anonimiziranimi podatki o prometu.
11. Telemach praviloma o naročnikih zbira naslednje podatke, ki jih uporabniki sami posredujejo:
  - ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe,
  - naslov/sedež uporabnika,



- naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do uporabnika, in kontaktno telefonsko številko,
  - na željo uporabnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov,
  - naslov elektronske pošte,
  - davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo,
  - naslov za pošiljanje računov, če se razlikuje od stalnega (ulica oz. naselje – številka, poštna številka, mesto),
  - datum in leto rojstva pri uporabnikih paketov, kjer je starostna omejitev pogoj za sklenitev naročniškega razmerja,
  - številko transakcijskega računa za uporabnike, ki prejemajo e-račun v spletno banko,
  - na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi uporabnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.
12. Telemach za namen obračunavanja storitev in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdeluje naslednje prometne podatke:
- a) pri govornih storitvah v mobilnem omrežju:
- izvor komunikacije (npr. klicoča 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, sporočila SMS, sporočila MMS, splet, nakup),
  - podatek o preusmeritvi,
  - klicna koda izvirne države,
  - klicna koda klicane države,
  - vsebina zahtevka uporabnika za izvedbo storitve (če je izvedba storitve odvisna od parametra oz. vsebine zahtevka),
  - podatki, ki jih potrebuje za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem,
  - neuspešni poizkusi komunikacije (npr. neodgovorjeni klic).
- b) pri storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta:
- količina prenesenih podatkov in dostopna točka v internet,
  - podatki o javnem naslovu IP.
- c) pri govornih storitvah v mobilnem in fiksnem omrežju ter storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta:
- število porabljenih brezplačnih enot (npr. število brezplačnih minut),
  - lokacija komunikacije (npr. bazna postaja, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena),
  - številka IMSI,

- identiteta opreme (npr. IMEI),
- izvorno in terminacijsko omrežje storitve,
- področje storitve (npr. doma, tujina),
- uporabljena tarifa oz. cena,
- zaračunana vrednost in priznani popusti,
- davek,
- in drugi podatki o opravljeni storitvi.

Telemach bo podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, obdeloval in hranil do popolnega plačila storitve, vendar najdlje do preteka zastaralnega roka.

Telemach lahko zaradi trženja elektronskih komunikacijskih storitev ali izvajanja storitev z dodano vrednostjo obdeluje podatke o prometu iz prvega odstavka te točke v obsegu in trajanju, potrebnem za takšno trženje ali storitve, samo na podlagi predhodne osebne privolitve uporabnika, na katerega se ti podatki nanašajo.

13. Ti pogoji varovanja osebnih podatkov so del Splošnih pogojev družbe Telemach navedenih v uvodu in zavezujejo tako kot ti. Družba Telemach po potrebi dopolnjuje in spreminja te pogoje, o čemer uporabnike obvesti najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb na spletni strani [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in v poslovalnicah Telemacha, informacije pa so dostopne tudi na brezplačni tel. št. 080 22 88 in na sedežu družbe.
14. Ti pogoji so objavljeni 1. 8. 2015 in stopijo v veljavo 1. 9. 2015.

Telemach d.o.o.

## OPIS RAVNI STORITEV

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

Vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij zajema analizo razmerja med zmogljivostjo in zasedenosti kapacitet, odpravo napak, izvajanje meritev in diagnostike na ključnih elementih omrežja, stalno preverjanje z možnostjo samodejnega odkritja napak, stalne analize delovanja sistema na podlagi obdelave podatkov iz posameznih omrežnih elementov, spremljanje nastavitvev in konfiguracij omrežnih elementov, optimizacijo delovanja omrežnih elementov, meritve 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, sistem eskalacije kritičnih napak v skladu z navodili proizvajalcev sistemov in druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca.

## Zagotovljene storitve in povračila

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

Storitve Telemacha, za katere ta Opis ravni storitev velja, so: opravljanje klicev, SMS, MMS in prenos podatkov. Ti pogoji Opisa nivoja storitev so del naročniške pogodbe in Splošnih pogojev družbe Telemach za mobilne elektronske komunikacijske storitve in zavezujejo tako kot ti.

## **PRILOGA A – Posebni pogoji za naročnike Telemacha, ki so naročniško razmerje sklenili od 1. 7. 2012 do 6. 10. 2013 in od 1. 1. 2015 do 31. 8. 2015**

Ti posebni pogoji (»Posebni pogoji«) za naročnike Telemacha, ki so naročniško razmerje sklenili od 1. 7. 2012 do 6. 10. 2013 in od 1. 1. 2015 do 31. 8. 2015, veljajo za naročnike mobilnih komunikacijskih storitev Telemacha, ki so naročniško pogodbo za Storitve sklenili v navedenem obdobju z družbo TELEMACH d.o.o., Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana, matična številka 3496791000, davčna številka: SI16886682 in so hkrati s sklenitvijo naročniške pogodbe ali v okviru aktivnega naročniškega razmerja kupili mobilni telefon ali drugo terminalsko opremo (»Naročniki starih paketov z vezavo«). Ti Posebni pogoji so del Splošnih pogojev mobilnih komunikacijskih storitev Telemacha z dne 1. 8. 2015 in veljajo kakor ti. V primeru neskladja med Posebnimi pogoji in Splošnimi Pogoji za Naročnike starih paketov z vezavo veljajo ti Posebni pogoji.

### **1. Splošno**

Naročnik starih paketov z vezavo je oseba, ki je naročnik na Telemachove elektronske storitve in je hkrati sklenila naročniško razmerje za mobilne storitve Telemach, ob tem pa hkrati izpolnjuje pogoje, določene s temi splošnimi pogoji in posebnimi pogoji posamezne storitve.

Če Naročnik starih paketov z vezavo prekine naročniško pogodbo za paketne storitve enojčka, dvojčka ali trojčka, naročniško razmerje za Telemachove mobilne storitve preneha.

### **2. Obročno odplačevanje**

Naročniki starih paketov z vezavo so dolžni plačevati mesečno naročnino na paket in enakovredne mesečne obroke kupnine za terminalsko opremo (telefonski aparat) do konca 24-mesečnega obdobja.

Naročnik starega paketa z vezavo lahko predčasno poplača telefonski aparat tako, da plača vsoto preostalih mesečnih obrokov kupnine mobilnega terminala. Razen v obsegu, kot ga določa zakon, mobilnega terminala med obdobjem vezave ni mogoče zamenjati ali vrniti.

### **3. Menjava naročniških paketov v obdobju vezave**

Če želi Naročnik starega paketa z vezavo v 24-mesečnem obdobju vezave naročniškega razmerja zamenjati naročniški paket z nižjim paketom (ob sklenitvi katerega pa je predvidena višja cena oz. manjši popust na ceno telefonskega aparata, za katerega Naročnik starega paketa z vezavo že plačuje določen obrok), se spremeni višina obroka za mobilni terminal na način, da se kot novi znesek obroka upošteva obrok v višini, ki je predviden ob nakupu telefona v novem paketu. V primeru menjave, kakor je predvidena v tem členu, je Naročnik starega paketa z vezavo dolžan poravnati strošek menjave paketa po veljavnem ceniku. Za nižji paket se šteje vsak paket, katerega mesečna naročnina je nižja od mesečne naročnine trenutnega paketa, ne glede na vsebovano količino storitev.

### **4. Prekinitev naročniškega razmerja v obdobju vezave**

Če Naročnik starega paketa z vezavo v času 24-mesečnega obdobja vezave naročniškega razmerja prekine naročniško razmerje ali naročniško razmerje preneha zaradi drugih razlogov na strani naročnika, se naročnik zavezuje plačati (i) strošek predčasnega prenehanja naročniškega razmerja skladno z določbami naročniške pogodbe in veljavnega cenika, (ii) vsoto mesečnih obrokov kupnine za telefonski aparat

do izteka obdobja vezave in (iii) znesek ugodnosti, ki ga je prejel v višini popusta popust pri plačilih obrokov, ki ga je bil deležen ob sklenitvi naročniškega razmerja. Hkrati se naročnik zavezuje poravnati tudi druge morebitne obveznosti, ki jih je dolžan skladno z naročniško pogodbo.

## 5. Posledice neplačevanja obrokov kupnine

Če naročnik ne poravnava dveh ali več zaporednih obrokov kupnine mobilnega terminala, ima Telemach pravico zahtevati, naročnik pa je dolžan plačati, vsoto preostalih obrokov kupnine v enkratnem znesku, v roku 15 dni od poziva k plačilu. V takem primeru se pri izračunu vsote kupnine ne upošteva popust na znesek kupnine, ki je bil naročniku odobren ob obročnem nakupu mobilnega terminala.

Telemach d.o.o.

## **PRILOGA B – Posebni pogoji za naročnike Telemacha, ki so naročniško razmerje sklenili od 7. 10. 2013 do 31. 12. 2014**

Ti Posebni pogoji (»Posebni pogoji«) za naročnike Telemacha, ki so naročniško razmere sklenili od 7. 10. 2013 do 31. 12. 2014, veljajo za naročnike mobilnih komunikacijskih storitev Telemacha, ki so naročniško pogodbo za Storitve sklenili v navedenem obdobju z družbo TELEMACH d.o.o., Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana, matična številka 3496791000, davčna številka: SI16886682 in so hkrati s sklenitvijo naročniške pogodbe ali v okviru aktivnega naročniškega razmerja zakupili mobilni telefon ali drugo terminalsko opremo (»Naročniki starih paketov z zakupom«). Ti Posebni pogoji so del Splošnih pogojev mobilnih komunikacijskih storitev Telemacha z dne 1. 8. 2015 in veljajo kakor ti. V primeru neskladja med Posebnimi pogoji in Splošnimi Pogoji za Naročnike starih paketov z vezavo veljajo ti Posebni pogoji.

### **1. Splošno**

Naročnik starih paketov z zakupom je oseba, ki je naročnik na Telemachove fiksne komunikacijske storitve in je hkrati sklenila naročniško razmerje za mobilne storitve Telemach, ob tem pa hkrati izpolnjuje pogoje, določene s temi Posebnimi pogoji, posebnimi pogoji posamezne storitve in Splošnimi pogoji.

Če Naročnik starih paketov z zakupom prekine naročniško pogodbo za paketne storitve enojčka, dvojčka ali trojčka, naročniško razmerje za Telemachove mobilne storitve preneha.

## 2. Plačevanje zakupnine

Naročniki starih paketov z zakupom so dolžni plačevati mesečno naročnino na paket, do konca 24-mesečnega obdobja pa tudi mesečne zneske zakupnine za terminalsko opremo (telefonski aparat). Po plačilu zadnjega zneska zakupnine ima uporabnik možnost odkupiti mobilni aparat za 1 EUR, s čimer preide lastništvo nad mobilnim aparatom na uporabnika oziroma naročnika s potrdilom o poplačilu vseh obveznosti in prenosu lastništva.

Naročnik starega paketa z zakupom lahko predčasno odkupi mobilni terminal tako, da plača vsoto preostalih mesečnih zneskov zakupnine mobilnega terminala do konca obdobja zakupa, povečano za 1,00 EUR. Razen v obsegu, kot ga določa zakon, mobilnega terminala med obdobjem vezave ni mogoče zamenjati ali vrniti.

## 3. Menjava naročniških paketov v obdobju vezave

Če Naročnik starega paketa z zakupom v 24-mesečnem obdobju vezave naročniškega razmerja zamenja naročniški paket z nižjim paketom, se spremeni višina zakupnine za mobilni terminal na način, da se kot nov znesek zakupnine za preostanek obdobja vezave upošteva zakupnina v višini, ki je predvidena ob nakupu telefona v novem paketu. V primeru menjave, kakor je predvidena v tem členu, je Naročnik starega paketa z vezavo dolžan poravnati strošek menjave paketa po veljavnem ceniku. Za nižji paket se šteje vsak paket, katerega osnovna mesečna naročnina je nižja od mesečne naročnine trenutnega paketa, ne glede na vsebovano količino storitev.

## 4. Prekinitev naročniškega razmerja v obdobju vezave

Če Naročnik starega paketa z zakupom v času 24-mesečnega obdobja vezave naročniškega razmerja prekine naročniško razmerje ali naročniško razmerje preneha zaradi drugih razlogov na strani naročnika, se naročnik zavezuje plačati (i) strošek predčasnega prenehanja naročniškega razmerja skladno z določbami naročniške pogodbe in veljavnega cenika, (ii) vsoto mesečnih zakupnin za telefonski aparat do izteka obdobja vezave, povečano za 1,00 EUR in (iii) znesek ugodnosti, ki ga je prejel v višini popusta popust pri plačilih zakupnin, ki ga je bil deležen ob sklenitvi naročniškega razmerja. Hkrati se naročnik zavezuje poravnati tudi druge morebitne obveznosti, ki jih je dolžan poravnati skladno z naročniško pogodbo.

## 5. Posledice neplačevanja zakupnine

Če naročnik ne poravnava dveh ali več zaporednih obrokov zakupnine mobilnega terminala, ima Telemach pravico zahtevati, naročnik pa je dolžan plačati, vsoto preostalih obrokov zakupnine v enkratnem znesku, povečane za 1 EUR, v roku 15 dni od poziva k plačilu. V takem primeru se pri izračunu vsote kupnine ne upošteva popust na znesek zakupnine, ki je bil naročniku odobren ob zakupu mobilnega terminala.

Telemach d.o.o.

**telemach**

[www.telemach.si](http://www.telemach.si) • **080 22 88**

Telemach d.o.o.

Cesta Ljubljanske brigade 21, SI-1000 Ljubljana

[info@telemach.si](mailto:info@telemach.si)