

telemach



Splošni pogoji poslovanja
za mobilne elektronske
komunikacijske storitve

od 1. 9. 2022

Splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju tudi "SPP") družbe TELEMACH d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka 5692229000, davčna številka: SI66863627 (v nadaljevanju: Telemach), so splošni pogoji uporabe v nadaljevanju opredeljenih mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telemach in urejajo razmerje med Telemachom in naročnikom. Razmerje med Telemachom in naročnikom poleg teh SPP ureja še naročniška pogodba, cenik storitev (v nadaljevanju tudi: »Cenik«), Pogoji varovanja osebnih podatkov, Opis nivoja storitev 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, zmožljivosti omrežja, izbire naročnika in ponudbe Telemacha. Telemach objavlja opis storitev na spletni strani 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 Telemach-a, 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 v primeru, da 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, identifikacijo naročnika, vsebuje PIN in PUK kodo ter serijsko številko.

g) Terminal je prenosna radijska terminalska oprema oz. mobilni telefon, ki deluje na frekvencah mobilnega omrežja Telemacha in izpolnjuje evropske standarde kvalitete 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. V primeru, da Telemach zagotovi terminalsko opremo kot del naročniške pogodbe ali drugega pravnega posla, bo v primeru, da 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 določa 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 terminalne opreme. Navodila so objavljena na spletni strani www.telemach.si in dostopna na telefonski številki Klicnega centra za pomoč naročnikom 070 700 700 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 tekstovnih 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 terminalne 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, v kolikor 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

e) Telemach ni odgovoren za ponudbo, kakovost in zanesljivost storitev drugih operaterjev, pri čemer se za druge (pogodbene) operaterje štejejo operaterji, ki niso Telemach. Kvaliteta 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.

Telemach med gostovanjem v Uniji svojim naročnikom zagotavlja kakovost storitev kot doma, pri čemer kakovost storitve med gostovanjem v Uniji ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jo je tehnično sposoben zagotavljati operater obiskanega omrežja. Na pričakovano raven kakovosti storitve (QoS) med gostovanjem v Uniji lahko vplivajo naslednji dejavniki:

- razpoložljiva generacija omrežja, ki jo ponuja obiskani operater med gostovanjem v Uniji (3G, 4G, 5G...);
- lokalna pokritost določenega geografskega območja, razpoložljivost ter kapacitete tujega omrežja med gostovanjem;
- lokalna zakonodaja države med gostovanjem v Uniji (vpliv na delovanje aplikacij, vsebin ali storitev);
- terminalna oprema naročnika (mobilni telefon);
- vremenski vplivi.

f) Zaračunavanje storitev se izvaja na podlagi vsakokrat veljavnega cenika blaga in storitev »Cenika«, ki je objavljen na spletni strani 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 s PIN identifikacijsko kodo in začasno zaporo v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu PIN številke. Zaporo omrežja lahko naročnik deblokira oziroma razveljavi, če vnese ustrezno PUK kodo. Če naročnik 10-krat zapovrstjo vnese napačno PUK kodo, se kartica SIM uniči in je ni možno več 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 sposobna in to svojo plačilno sposobnost lahko Telemachu dokaže (z denarnimi sredstvi na svojem računu; s potrdilom o zaposlitvi in višini osebnih prejemkov; s poročtvom 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 poročtvom 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 ta oseba, po Telemachovi izključni presoji, lahko 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, 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 prejete verodostojnega sporočila (i) prepreči nadaljnjo uporabo te kartice SIM v lastnem omrežju in (ii) da o tem obvesti svoje roaming partnerje. 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 iz 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 skladu z minimalno zagotovljeno kakovostjo, ki je opisana v teh SPP in povezanih dokumentih, zlasti Nivoju zagotavljanja storitev ter v delu, ki ga izrecno ne urejajo ti SPP še v skladu s Samoregulacijskim kodeksom o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji. Z zahtevkom v skladu z Nivojem zagotavljanja storitev je izčrpana pravica naročnika do povračil za storitve, ki niso bile izvedene v skladu z minimalno zagotovljeno kakovostjo.

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 minimalno zagotovljeno kakovostjo in/ali zaradi drugega razloga na strani Telemacha, Telemach odgovarja v skladu z veljavnimi predpisi. Telemach v razmerju do naročnika, ki ni potrošnik, ne odgovarja za povzročeno škodo, ki presega zneske povračil, opisanih v Nivoju zagotavljanja storitev. V primeru, da nastala škoda ni posledica dogodkov, opisanih v Nivoju zagotavljanja storitev, je Telemachova odgovornost v razmerju do naročnika, ki ni potrošnik, omejena na vsoto zadnjih treh plačanih računov, ki jih je tak 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 neavtoriziranega 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 odločitev 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 terminalne 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 proizvajalcev opreme ali veljavno zakonodajo oz. predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanja v zvezi s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.
- h) Telemach ne odgovarja za varnost podatkov v primeru, da 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.
- j) Telemach kot prodajalec odgovarja potrošnikom za stvarne napake na blagu v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov, ostalim naročnikom pa v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Potrošnik lahko zahtevek iz naslova stvarne napake uveljavlja v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita, in sicer tako, da v omenjenem roku Telemach obvesti o morebitni stvarni napaki, jo natančno opiše in Telemachu omogoči, da blago pregleda. Telemach kot prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo po dveh letih od izročitve blaga potrošniku.

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 naročnika. 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 070 700 700.

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 prispele obveznosti za opravljene storitve v omrežjih pogodbenih operaterjev. V primeru, da 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 presegla 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 prejeta 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 prikrl:

- 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 račun, 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 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.
- o) 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.
- p) V primeru, da naročnik ne poravnava 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 SMS ali na drug primeren način. Če je naročnik prejemnik skupnega računa za Telemachove fiksne in mobilne komunikacijske storitve, okrepi Telemach, ki sledijo neplačilu ali zamudi pri plačilu mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev sledijo določilom Splošnih pogojev uporabe storitev družb skupine Telemach.
- q) Telemach lahko v primeru, da pri naročniku zazna pomembnejša odstopanja (npr. več kot stotodstotno 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 v primeru, da se naročnik na Telemachove pozive (prek SMS, tel. klic) ne odzove, lahko Telemach omeji ali prekine zagotavljanje storitev.
- r) Naročnik je odgovoren za uporabo storitev, ki se opravijo preko dodeljene SIM kartice in je dolžan plačati vse stroške za opravljene storitve.

s) 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 obilgacijski zakonik.

š) Telemach račune izdaja v elektronski obliki naročnikom, ki jih o prejemanju računa v taki obliki vnaprej obvesti. Naročniki, ki ne soglašajo s prejetjem računov v elektronski obliki in želijo prejeti račune v papirni obliki, o tem obvestijo Telemach. Telemach si pridržuje pravico posameznemu računu posredovati v papirni obliki, če tehnični pogoji onemogočajo posredovanje računa po elektronski poti.

t) 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 prejeti 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.

u) Ločeno od morebitnih sprememb cen in drugih pogojev iz naročniške pogodbe, ki jih Telemach lahko izvede iz poslovnih razlogov in v skladu s 129. členom ZEKom-1, lahko Telemach največ enkrat letno 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 uskladitvijo. Naročnik se sklenitvijo naročniškega razmerja strinja z metodologijo usklajevanja cen, ki se izvaja v skladu s pogoji iz tega odstavka. Če je uporaba indeksacije povzročila znatno zvišanje cen, imajo naročniki – potrošniki, druge osebe pa v kolikor ravnojo v skladu s 129. členom ZEKom-1, pravico pisno odpovedati naročniško pogodbo brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni, če se z uskladitvijo cen 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 celotne vrednosti prejete terminalske opreme in prejeto terminalsko opremo obdržal, ali pa bo vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, operater pa mu bo vrnil kupnino. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.

OMEJITVE

8. člen

a) Telemach lahko brez soglasja naročnikov začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitve, 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 prekinitev 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

c) Omejitve oziroma prekinitve smejo trajati le toliko časa kot je to potrebno za izvedbo ustreznih del oziroma odpravo napake ali okvare.

d) Uporaba SIM kartic Telemacha v vmesnikih za posredovanje mednarodnega prometa je prepovedana. Uporaba vmesnikov za potrebe klincev iz fiksnišnih omrežij v omrežje Telemach je prepovedana razen ob izdanem pisnem soglasju Telemacha. Telemach spremlja nedovoljeno uporabo SIM kartic Telemacha. 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 ukraden ali tehnično predelan 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 klincev, (iii) uporaba za pošiljanje komercialnih, promocijskih ali neželenih SMS/MMS sporočil, (iv) uporaba v sistemih za klicanje brez posredovanja človeka, (v) uporaba v sistemih za samodejno komunikacijo med napravami, ali (vi) uporaba, ki povzroča operativne težave pri izvajanju storitev operaterja, med katere spada tudi uporaba storitev, ki onemogoča običajno raven uporabe drugim končnim uporabnikom; lahko Telemach omeji ali prepreči nadaljnjo uporabo 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.

g) Zlonamerne ali nadležne klice bo operater obravnaval v skladu s 155. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B in 54/14 – odl. US) tako, da bo na podlagi pisne zahteve naročnika začasno, vendar največ tri mesece, beležil izvor vseh klincev, ki se zaključijo v omrežni priključni točki tega naročnika, tudi tistih, za katere se zahteva preprečitev prikaza identitete kličočega priključka. Operater bo podatke o sledenju shranil in o rezultatu sledenja, to je identifikacijski oznaki kličočega (npr. telefonska številka), pisno obvestil naročnika, ki je zahteval sledenje zlonamernih ali nadležnih klincev. V primeru, ko naročnik izkaže pravni interes za zaščito svojih pravic pred sodiščem, operater naročniku posreduje morebitne podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega naročnika (če take podatke poseduje), o čemer pa obvesti tudi kličočega naročnika in informacijskega pooblaščenca. Na podlagi izrecne zahteve naročnika ali na podlagi obvestila uporabnika storitev drugega operaterja lahko operater za naročnika oz. uporabnika, za katerega je prejel obvestilo o izvajanju zlonamernih ali nadležnih klincev in/ali drugih neželenih oblik komunikacije (npr. SMS/MMS sporočil) sprejme naslednje ukrepe, ki si se stopnjujejo v primeru neuspešnosti vsakega prejšnjega ukrepa: a) opomni prek poslanega sporočila SMS in/ali telefonskega klica, b) v skladu s tehničnimi možnostmi omeji ali prekine izvajanje storitev, c) dopove naročniško pogodbo. Operater ni dolžan sprejeti nobenega izmed v točkah a) do c) navedenih ukrepov oz. jih lahko sprejme na podlagi ocene okoliščin vsakega primera. Pred izvedbo ukrepov v točkah b) in c) bo operater naročnika oz. uporabnika vnaprej obvestil o nameravanih ukrepih in določil primeren rok za izvedbo ukrepov, ki ne bo krajši od treh dni. V primeru ponovitve zlonamernih ali nadležnih klincev in/ali drugih neželenih oblik komunikacije (npr. SMS/MMS sporočil) v postavljenem roku, lahko operater ukrepe izvede pred potekom roka.

h) Telemach si pridržuje pravico blokirati vrata 25 (port 25) na mobilnem internetu, v smeri od naročnika do SMTP strežnika.

PRENEHANJE NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

9. člen

- a) Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove naročniško razmerje. Odpoved naročniškega razmerja, ki jo Telemach prejme med vključno prvim in zadnjim dnevom tekočega meseca, 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 prekinitev naročniškega razmerja.
- b) Razen če ločeni dogovori med strankama določajo drugače, lahko Telemach naročniško pogodbo redno odpove s pisno odpovedjo in enomesečnim odpovednim rokom.
- c) Naročnik mora v primeru prenehanja naročniškega razmerja Telemachu poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja.
- d) Na zahtevo Telemacha je naročnik dolžan takoj vrniti kartico SIM.
- e) Telemach lahko odpove naročniško razmerje brez odpovednega roka, 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 brez odpovednega roka tudi v primeru, da 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).
- f) 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 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.
- 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. Posamezni zagotovljeni nivoji storitev, pravice in priporočena dejanja naročnika ter ukrepi Telemacha so opredeljeni v Opisu nivoja storitev, ki so 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 070 700 700. Parametri storitve, reklamacije in vzdrževalna dela so opredeljena v Prilogi 2 teh SPP – Opis nivoja storitev.

c) Vsaka reklamacija mora vsebovati podatke o naročniku, ki bodo omogočali nedvoumno identifikacijo osebe, ki podaja reklamacijo oz. pritožbo kot upravičene za podajanje reklamacije, telefonsko številko in natančen in izčrpen opis reklamacije. Telemach za razjasnitev okoliščin lahko zahteva dodatna pojasnila. Reklamacija ne zadrži plačila nespornega dela računa. V primeru, da je ugovor naročnika utemeljen, bo Telemach naročniku izplačal razliko preveč plačanega zneska oz. priznal povračilo v skladu s Prilogo 2 – Nivo 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. Če naročnik ugovora ne vложи v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

e) Ugovor se lahko vложи tudi s klicem na telefonsko številko 070 700 700 ki je namenjena sprejemu prijav napak. Pri tem mora naročnik opozoriti, da vloga 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) 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.

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

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

i) 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.

j) 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.

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) 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.

PRENOS NAROČNIŠKEGA RAZMERJA

12. člen

Naročniško razmerje se lahko na podlagi pisnega sporazuma med prejšnjim in novim naročnikom in 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, 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 in na telefonski številki Klicnega centra za pomoč naročnikom 070 700 700 in v poslovnih enotah Telemacha.

e) Telemach sme SPP, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi naročniške pogodbe, teh SPP in/ali posebnih pogojev ali Cenika Telemach obvesti svoje naročnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb z objavo na spletni strani www.telemach.si in z objavo na prodajnih mestih Telemacha, do poteka 30 dnevnega roka pa bo obvestilo o spremembi posredoval s sporočilom SMS z neposredno povezavo na spletno mesto s podrobnim besedilom sprememb.

f) Od objave obvestila o spremembah do njihove uveljavitve, imajo naročniki-potrošniki, druge osebe pa v kolikor ravnajo v skladu s 129. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1), v skladu z določili 2. odst. 129. člena ZEKom-1 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. 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 prejeto terminalsko opremo obdržal, ali pa bo vrnil terminalsko opremo v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, operater pa mu bo vrnil kupnino. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti naročnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnikov.

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

Priloge:

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

Ti splošni pogoji so objavljeni 1. 8. 2022 in pričnejo veljati 1. 9. 2022 ter veljajo do spremembe oz. preklica.

Telemach d.o.o.

PRILOGA 1 – POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV

1. UVOD

Družba TELEMACH d.o.o., z glavnim sedežem na naslovu Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana – Črnuče, matična številka 5692229000, davčna številka: SI66863627, (v nadaljevanju: »Telemach«), z namenom varovanja zasebnosti posameznikov svojih storitev (»naročnikov«) in drugih oseb, katerih podatke obdeluje (v nadaljevanju skupaj: »posamezniki«) s temi Pogoji varovanja osebnih podatkov v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES ter Zakonom o varstvu osebnih podatkov (s spremembami in dopolnitvami) opisuje politiko varovanja osebnih podatkov, navaja vrste, trajanje hrambe, namen in pravice posameznikov v zvezi z osebnimi podatki in njihovo obdelavo in s to Prilogo dopolnjuje Splošne pogoje uporabe storitev družb Skupine Telemach (»SPST«). Splošne pogoje poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve (»SPPm«) in Splošne pogoje uporabe predplačniškega sistema TELEMACH (»SPU«), (skupaj SPST, SPPm in SPU: »Splošni Pogoji«). Ti Pogoji veljajo za vse primere, ko Telemach nastopa kot upravljavec osebnih podatkov posameznikov.

2. OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

Telemach osebne podatke posameznikov obdeluje na podlagi zakona, pogodbe, legitimnega interesa in/ali na podlagi prostovoljne privolitve posameznika.

a) Telemach o naročnikih za namen izvajanja naročniške pogodbe obdeluje naslednje podatke, **ki jih naročniki posredujejo ob sklenitvi naročniške pogodbe ali ob pričetku procesa za sklenitev naročniške pogodbe**: (i) 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 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), številko transakcijskega računa za posameznike, ki prejemajo e-račun v spletno banko, na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi posameznik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb; (ii) pri TV storitvah EON: podatke 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.

b) Telemach poleg podatkov iz točke a) tega člena, **za namen obračunavanja storitev, izdaje računov, izterjav in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem** obdeluje naslednje prometne podatke naročnikov: (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, klicna koda izvirne države, klicna 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, podatki o javnem IP naslovu; (iii) 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, MAC), 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.

Telemach bo osebne podatke navedene v točki a) in b) obdeloval in hranil 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.

c) 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) in/ali (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) in/ali (ii) 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); in/ali (iv) anketiranj 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).

Telemach v tej točki c) navedene osebne podatke, hrani in uporablja toliko časa, kolikor bo potrebno za dosego namena, za katerega so bili podatki obdelovani oziroma do umika soglasja posameznika.

d) Telemach na podlagi zakonitega oziroma legitimnega interesa osebne podatke posameznikov v času trajanja in še mesec dni po preinitvi uporabe storitev obdeluje z namenom, da prilagodi, spremeni, personalizira ali drugače izboljša svoje storitve, za zaznavo in preprečevanje prevar, za izboljšanje varnosti Telemachovega omrežja in/ali sistemov, za pošiljanje sporočil, ki bodo posamezniku v korist, vključno s kontaktiranjem posameznikov za potrebe neposrednega trženja, ki ne zajema pošiljanja SMS sporočil, ter za analizo učinkovitosti marketinške komunikacije. Telemach lahko za namen neposrednega trženja oblikuje profile posameznikov, pri čemer lahko posamezniki tovrstnim obdelavam kadarkoli nasprotujejo.

3. POSREDOVANJE OSEBNIH PODATKOV TRETJIM OSEBAM TER POSREDOVANJE OSEBNIH PODATKOV V TRETJE DRŽAVE, KI NISO ČLANICE EU ALI EGS

Telemach sme, če bo to potrebno za izvajanje pogodbenih obveznosti Telemacha, posredovati osebne podatke posameznikov zunanjim izvajalcem storitev (npr. 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. Telemach sme osebne podatke posameznikov posredovati pogodbenim partnerjem, katerim je odstopil svojo terjatev, ki jo ima do posameznika. Tretje osebe, navedene v tem odstavku, imajo s Telemachom sklenjeno ustrezno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov. Uradni organi lahko pridobijo osebne podatke posameznikov v primerih in po postopkih, določenih z zakonom. Telemach lahko v primerih pogodbenih partnerjev iz tretjih držav na podlagi standardnih določil o varstvu podatkov in drugih mehanizmov, ki jih dopušča Splošna uredba ter Zakon o varstvu osebnih podatkov (s spremembami in dopolnitvami) osebne podatke posreduje tudi v tretje države, vključno z državami za katere ne obstaja odločba o ustreznosti, za katere je Telemach ocenil, da je mogoče zagotavljanje ustrezne ravni varstva osebnih podatkov. Vse v obsegu, ki je nujno potreben za zagotavljanje storitev

4. PRAVICE POSAMEZNIKOV

V tem členu so povzete pravice, ki jih imajo posamezniki v razmerju do obdelovalca in jih določa veljavna zakonodaja in ti Pogoji. Nekatere izmed pravic obsegajo posebnosti, ki niso vključene v tem povzetku in se nahajajo v Temeljnih zakonskih podlagah. Posameznik ima pod pogoji, ki jih določa veljavna zakonodaja in ti Pogoji pravico do (a) vpogleda v osebne podatke; (b) popravka osebnih podatkov, (c) izbrisa, (d) omejitve obdelave, (e) nasprotovanje obdelavi za določen namen, (f) prenosljivosti, (g) pritožbe nadzornemu organu, (h) umika soglasja k obdelavi.

a) VPOGLED

Posameznik ima pravico do potrditve ali se osebni podatki obdelujejo ali ne in v primeru, da se osebni podatki obdelujejo, pravico do vpogleda v osebne podatke, skupaj z določenimi dodatnimi informacijami. Dodatne informacije obsegajo podrobnosti namena obdelave, kategorije osebnih podatkov, ki se obdelujejo, in prejemnike osebnih podatkov. V primeru, da to ne vpliva na pravice in svoboščine tretjih oseb, bo Telemach posamezniku posredoval kopijo njegovih osebnih podatkov, pri čemer sme v primeru neutemeljenih zahtev (npr. če mine manj kot 6 mesecev od zadnje zahteve, razen v primerih, če je taka zahteva glede na okoliščine utemeljena) obračunati strošek posredovanja osebnih podatkov v skladu s cenikom storitev Telemacha za storitev Izpolnitev ponavljajoče zahteve za posredovanje osebnih podatkov. Telemach posameznikom, ki so naročniki, omogoča vpogled v določene kategorije osebnih podatkov prek portala telemach.si/account.

b) POPRAVEK

Posameznik ima pravico do popravka netočnih osebnih podatkov in, če je to primerno glede na namen obdelave, do dopolnitve nepopolnih podatkov.

c) IZBRIS

V določenih okoliščinah ima posameznik pravico do izbrisa osebnih podatkov brez nepotrebnega odlašanja in sicer v primeru, ko (i) osebni podatki niso več potrebni za namen, za katerega so bili zbrani ali se drugače obdelujejo; (ii) posameznik umakne soglasje za obdelavo osebnih podatkov za podatke, ki se obdelujejo na podlagi soglasja; (iii) posameznik nasprotuje obdelavi osebnih podatkov za namen neposrednega trženja na podlagi legitimnega interesa obdelovalca; (iv) če obdelava osebnih podatkov poteka brez ustrezne podlage. Ne glede na zahtevo po izbrisu Telemach ni dolžan izbrisati osebnih podatkov, če je obdelava takih osebnih podatkov potrebna za izvrševanje pravice do svobode izražanja in sprejemanja informacij, za zagotavljanje skladnosti s pravnimi obvezami ali v primeru, ko je obdelava potrebna za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

d) OMEJITEV OBDELAVE

Posameznik ima pravico do omejitve obdelave osebnih podatkov za podatke, (i) za katere izvršuje pravico do popravka, (ii) ki se obdelujejo brez ustrezne podlage, vendar posameznik zanje ne zahteva izbrisa, (iii) če Telemach osebnih podatkov ne obdeluje za v 2. členu navedene namene, vendar posameznik take podatke potrebuje za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

V navedenih primerih bo Telemach osebne podatke hranil, vendar jih ne bo drugače obdeloval, razen v primeru izrecnega soglasja ali za namene ko je obdelava potrebna za vzpostavitev, izvrševanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali zaščito pravic tretje fizične ali pravne osebe ali zaradi razlogov prevladujočega javnega interesa.

e) NASPROTOVANJE OBDELAVI

Posameznik ima pravico do preprečitve obdelave osebnih podatkov iz razlogov, ki se nanašajo na posameznikove posebne okoliščine, vendar zgolj v primeru, če je podlaga za obdelavo osebnih podatkov obdelava osebnih podatkov za namen izvajanja javnega interesa ali izvajanja javnih pooblastil ali izvajanje javnega interesa Telemacha ali tretje osebe. V primeru zahteve po preprečitvi obdelave bo Telemach z obdelavo prenehal, razen v primeru, če izkaže prevladujoč legitimen interes za obdelavo, ki prevlada na interesih, pravicami ali svoboščinami posameznika oz. je namen obdelave vzpostavitev, izvrševanje ali obramba pravnih zahtevkov.

Posameznik ima pravico nasprotovati obdelavi osebnih podatkov za namen neposrednega trženja. Telemach bo v takem primeru nemudoma prenehal z obdelavo za tak namen.

Posameznik ima pravico do preprečitve obdelave osebnih podatkov iz razlogov, ki se nanašajo na posameznikove posebne okoliščine, tudi v primeru obdelave za raziskovalne, znanstvene ali statistične namene, razen v primeru, ko je obdelava potrebna za namen, ki je v javnem interesu.

f) PRENOSLJIVOST OSEBNIH PODATKOV

Kadar je podlaga za obdelavo osebnih podatkov izrecno soglasje posameznika ali je obdelava potrebna za izvedbo pogodbenih obveznosti med Telemachom in naročnikom ali je v teku postopek za sklenitev take pogodbe, in je v vseh takih primerih obdelava samodejna, ima posameznik pravico prejeti svoje osebne podatke v strukturiranem, običajno uporabljanem formatu, ki je strojno berljiv. Navedena pravica posameznika ne velja v primerih, ko bi izvršitev take pravice posegala v pravice in svoboščine tretjih oseb.

g) PRITOŽBA 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 zadržuje kršitev.

h) UMIK IZRECNEGA SOGLASJA K OBDELAVI OSEBNIH PODATKOV

Posameznik ima v primeru, ko je podlaga za obdelavo osebnih podatkov izrecno soglasje takega posameznika, pravico kadarkoli umakniti tako soglasje. Umik soglasja ne vpliva na zakonitost obdelave osebnih podatkov pred umikom, prav tako pa prenehanje naročniškega razmerja ne vpliva na veljavnost izrecnega soglasja za obdelavo osebnih podatkov.

5. PRAVNE OSEBE

Naročnik, ki je pravna oseba, samostojni podjetnik ali druga organizacija, ki v svojem imenu sklene naročniško razmerje s Telemachom, dejanski posameznik 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 teh Pravilih 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 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.

Organizacija, ki je naročnik Telemachovih storitev, zagotavlja Telemachu vpogled v vse privolitve posameznikov, ki jih Telemach potrebuje za obdelavo osebnih podatkov.

6. KONTAKTNI PODATKI IN POOBlašČENEC ZA VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Kontaktne podatke Telemacha za vse zahteve v zvezi z varstvom pravic posameznikov iz 4. člena teh Pravil:

E-pošta: zahteve.GDPR@telemach.si
Naslov: Telemach d.o.o.
Naročniška služba
Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana-Črnuče

Kontaktne podatke pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov so:

E-pošta: dpo@telemach.si
Naslov: Telemach d.o.o.
Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov
Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana-Črnuče

Ta priloga je objavljena 1. 6. 2022 in stopi v veljavo 1. 6. 2022. Morebitne spremembe teh Pogojev bodo objavljene na www.telemach.si in so na voljo v vseh poslovalnicah Telemacha.

Telemach d.o.o.

PRILOGA 2 – NIVO ZAGOTAVLJANJA STORITEV

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

I. INFORMACIJE O DOSTOPU DO ODPRTEGA INTERNETA

- (a) informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa;
- (b) informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev;
- (c) informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta;
- (d) 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;
- (e) 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;
- (f) razlago pravnih sredstev, ki so na voljo potrošniku v primeru neskladnosti z navedenimi parametri, opisanimi v točkah (a)–(e).

II. OPIS NIVOJA ZAGOTAVLJANJA STORITEV

(a) nivo mobilnih storitev;

(b) pravna sredstva ter povračila v primeru nedelovanja, slabšega delovanja ali napake pri zagotavljanju storitev.

III. KONČNA DOLOČILA

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

(a) informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa

1. Telemach za zagotavljanje nemotenega delovanja fiksne in mobilne internetne 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.

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.

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 operative 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.

(b) informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev

1. Telemach v fiksni in mobilni omrežji omejuje pasovno širino priključka oz. hitrost prenosa podatkov na hitrost, ki jo določa posamezen paket v fiksni in mobilni omrežji. Hitrost prenosa podatkov v lastnem radijskem mobilni omrežju Telemach je odvisna tudi od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal priključen 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 mobilni omrežji, ali drugo hitrost, ki jo v posameznem paketu določi 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.

(c) informacije o vplivu specializiranih storitev na storitev dostopa do interneta

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.

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. 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.

d) 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 in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov (naročnikov);

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.

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

Maksimalna hitrost ob običajnem delovanju omrežja je v kabelskem in optičnem omrežju ter pri FWBA dostopu enaka oglaševani hitrosti in je dosegljiva vsaj 1-krat na dan. Maksimalna hitrost ob običajnem delovanju omrežja v omrežju xDSL je najvišja možna dosegljiva hitrost na posameznem priključku 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.

Običajno razpoložljiva hitrost ob običajnem delovanju omrežja v kabelskem in optičnem omrežju ter omrežju xDSL znaša 80 % maksimalne hitrosti in je razpoložljiva 90 % dneva ter 85 % časa med 19.00 in 21.00. V primeru FWBA dostopa znaša običajno razpoložljiva hitrost 50% maksimalne hitrosti.

Minimalna hitrost ob običajnem delovanju omrežja znaša v kabelskem in optičnem omrežju ter omrežju xDSL 50% maksimalne hitrosti, z uporabo FWBA dostopa pa 25% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti.

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

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.).

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. METODOLOGIJA IZVAJANJA MERITEV

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).

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).

Naročnik lahko **običajno razpoložljivo hitrost** preverja tako, da na način, kot je določen v točki 4, 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).

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

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

- 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.
- 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.

5. POSTOPEK ZA UVELJAVLJANJE PRAVIC KONČNIH UPORABNIKOV

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 predvideva reklamacijski postopek splošnih pogojev naročenih storitev.

2. 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.

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

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

5. 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 točke (f) 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 so bila ugotovljena razhajanja, in lahko končni uporabnik v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve RS.

6. 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.

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

1. Hitrost prenosa podatkov v mobilnem omrežju je odvisna od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal priključen 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.

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.

3. 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

4. V primeru ugotovljenih bistvenih odstopanj od pogodbenih hitrosti so naročniku na voljo pravna sredstva, opredeljena v točki (f) te priloge.

(f) razlago pravnih sredstev, ki so na voljo naročniku v primeru neskladnosti z navedenimi parametri, opisanimi v točkah (a)–(e).

1. V primeru neskladnosti s parametri, navedenimi v točkah (a)–(e), ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev (SPST, SPPm ali SPU) pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.

2. Ob ugotovljenem bistveno stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta ima naročnik možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov, če je tak paket na voljo, brez stroškov menjave paketa ali pravico do znižanja mesečne naročnine za 50% deleža cene storitve internetnega dostopa, ob tem pa do vzpostavitve stanja stalne, trajajoče in s pogodbo zagotovljene hitrosti zadrži enak paket ostalih storitev. Naročnik se lahko sam odloči za eno izmed ponujenih možnosti.

Če se naročnik s spremembo paketa ne strinja, tak paket ni na voljo ali nadomestila ne želi, lahko Telemach oz. naročnik odstopi od pogodbe brez odpovednega roka, pri čemer naročnika ne bremenijo administrativni stroški prekinitve naročniškega razmerja in pogodbene kazni. Navedeno ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti naročnika.

II. OPIS NIVOJA ZAGOTAVLJANJA STORITEV

(a) Telemach uporabnikom zagotavlja naslednji nivo mobilnih storitev:

(b) Pravna sredstva ter povračila v primeru nedelovanja, slabšega delovanja ali napake pri zagotavljanju storitev

Značilnost	Omrežje	Zagotovljena kakovost	Opombe
Razpoložljivost storitve*	Omrežje 2G	99,00 %	*Glede na celotno količino prometa
	Omrežje 3G	99,50 %	
	Omrežje 4G	99,50 %	
	Omrežje 5G	99,00 %	
Neuspešne vzpostavitev zveze*	Omrežje 2G	3%	*Glede na celotno količino prometa
	Omrežje 3G	2%	
	Omrežje 4G	<1 %	
Čas za vzpostavitev klica**		<7 s	**Povprečje 95 % najhitrejših vzpostavitev
Uspešnost odpošiljanja SMS***		95,00 %	***V omrežju Telemacha
Uspešnost odpošiljanja MMS***		99,50%	***V omrežju Telemacha
Najdaljše trajanje posamezne zveze glasovne komunikacije	Omrežje 2G	120 min	
	Omrežje 3G		

1. V primeru utemeljenega ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telemacha bo Telemach izvedel ustrezne ukrepe ali naročniku priznal povračilo v skladu s Preglednico ukrepov in povračil ali Samoregulacijskim kodeksom o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, ki je dostopen na www.telemach.si. V delu, kjer povračila v skladu s Preglednico ukrepov in povračil presegajo povračila, kot so ta določena s Samoregulacijskim kodeksom, veljajo povračila in ukrepi v skladu s Preglednico.

2. Preglednica ukrepov in povračil

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 poslovno enoto	Zamenjava kartice SIM	1 delovni dan	Brezplačna zamenjava kartice SIM
	Napaka terminalske 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.
	Prekinjen klic	Pri ponudniku		Prijava napake	Analiza, popravilo	Stalno spremljanje	-
	Popravek neskladnih podatkov	Pri ponudniku		Zahteva po uskladitvi	Uskladitev podatkov	Največ 8 delovnih dni	10 % mesečne naročnine v primeru neskladnosti po poteku roka za uskladitev
Napaka na računu	Administrativna napaka	Pri ponudniku		Prijava napake		Največ 30 delovnih dni	10 % mesečne naročnine v primeru neskladnosti po poteku roka za uskladitev
Zamuda pri vklopu v omrežje - vklop	Zamuda avtorizacije	Pri ponudniku		Prijava	Pojasnilo vzrokov in/ ali vklop v primeru upravičenega zahtevka		10 % mesečne naročnine za vsak delovni dan nepojasnjene zamude.

III. KONČNA DOLOČILA

Ta priloga je objavljena 1. 8. 2022 in stopi v veljavo 1. 11. 2022. Telemach bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.

Telemach d.o.o.

PRILOGA 3 – POLITIKA POŠTENE UPORABE (PPU) STORITEV V EU GOSTOVANJU DRUŽBE TELEMACH D.O.O.

Družba TELEMACH d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana – Črnuče, matična številka 5692229000, davčna številka: SI66863627, (v nadaljevanju »Telemach« ali »ponudnik«), s to Prilogo 3 dopolnjuje Splošne pogoje poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve (»SPPm«) in Splošne pogoje uporabe predplačniškega sistema TELEMACH (»SPU«), (skupaj SPPm in SPU: »Splošni Pogoji«) in opredeljuje pravila poštene uporabe (»PPU« ali »Pravila«) storitev gostovanja v območju Evropske Unije (»EU«), ki ga po reguliranih maloprodajnih cenah v skladu z UREDBO (EU) št. 531/2012 EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA z dne 13. junija 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji, UREDBO (EU) 2015/2120 EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji (»Uredba«) in IZVEDBENO UREDBO KOMISIJE (EU) 2016/2286 z dne 15. decembra 2016 o določitvi podrobnih pravil glede uporabe politike poštene uporabe in metodologije za oceno trajnosti odprave maloprodajnih pribitkov za gostovanje ter glede vloge, ki jo predloži ponudnik gostovanja za namene navedene ocene (»Izvedbena uredba«), zagotavlja Telemach kot ponudnik gostovanja. Določila Pravil veljajo za celotno ponudbo mobilnih paketov in vse storitve, vključene v posameznem naročniškem paketu (npr. odhodne klice, SMS sporočila in prenos podatkov – skupaj: »storitve«).

Pravila poštene uporabe določajo pogoje in pravila, na podlagi katerih bo Telemach presojal ali se uporaba reguliranih maloprodajnih storitev v gostovanju v EU po domačih cenah sklada z Uredbo, Izvedbeno uredbo in temi Pravili. V primeru kršitev Pravil ima Telemach od naročnika pravico zahtevati dodatna dokazila, opraviti presojo okoliščin in sprejeti ukrepe na način in po postopku, opisanem v teh Pravilih.

Splošno načelo poštene uporabe storitev v gostovanju je uporaba storitev pod pogoji in cenami, ki za storitve veljajo v Republiki Sloveniji in jih uporabljajo uporabniki predplačniških ali naročniških paketov (skupaj: »naročniki«), ki (A) imajo v Republiki Sloveniji običajno prebivališče ali imajo z Republiko Slovenijo trajne vezi, medtem ko zgolj občasno potujejo v druge države EU, (B) pri čemer storitve v gostovanju v EU uporabljajo v razumnem obsegu.

Za pakete z odprtim prenosom podatkov in predplačniške pakete ne glede na splošno načelo veljajo brezpogojne količinske omejitve, ki so opisane v točki C teh Pravil.

A: MERILA VEZANA NA OSEBO NAROČNIKA (SUBJEKTIVNA MERILA)

1. Upravičeni naročnik. Naročnik, ki s ponudnikom sklene naročniško pogodbo ali sklene dogovor za uporabo predplačniškega paketa, ki vsebuje storitve, ki se lahko porabijo v gostovanju v EU, sme v primeru, da želi uporabljati regulirane maloprodajne storitve gostovanja po domačih cenah v drugih državah EU, tako pogodbo ali dogovor skleniti le, če ima v Republiki Sloveniji običajno prebivališče ali ima z Republiko Slovenijo trajne vezi, ki vključujejo pogosto in bistveno prisotnost v zadevni državi, medtem ko zgolj občasno potuje v druge države EU. Oseba, ki nima niti trajnih vezi, niti običajnega prebivališča v Republiki Sloveniji, ni upravičena do sklenitve naročniške pogodbe ali dogovora za uporabo predplačniškega paketa za uporabo regulirane maloprodajne storitve gostovanja po domačih cenah v drugih državah EU.

2. Trajne vezi s Slovenijo pomenijo pogosto in bistveno prisotnost na ozemlju Slovenije zaradi zaposlitve s polnim delovnim časom in trajnega delovnega razmerja, vključno z obmejnimi delavci; trajnih pogodbenih razmerij, ki vključujejo podobno stopnjo fizične prisotnosti samozaposlene osebe; udeležbe v rednih študijskih programih za polni študijski čas; ali zaradi drugih okoliščin, kot v primeru napotenih delavcev ali upokojencev, kadar koli vključujejo podobno stopnjo ozemeljske prisotnosti na območju Slovenije.

3. Dokazila o običajnem prebivališču ali drugih trajnih vezeh

Za zagotovitev, da maloprodajne storitve gostovanja v drugih državah EU niso predmet zlorabe ali nepravilne uporabe, Telemach v primerih, ko podatki, ki se kumulativno zbirajo v obdobju najmanj štirih mesecev, kažejo znake zlorabe ali nepravilne uporabe, ki ni povezana v občasni potovanji (tj. v obdobju štirih mesecev več kot 50 % prisotnost v gostovanju v EU in hkrati tudi več kot 50 % poraba storitev v gostovanju v EU), od naročnika lahko zahteva razumna dokazila o običajnem prebivališču ali drugih trajnih vezeh na območju Republike Slovenije. Če uporabnik takšnih vezi ne izkaže, mu Telemach ni dolžan zagotavljati storitev gostovanja pod pogoji in cenami, ki za storitve veljajo v Republiki Sloveniji.

Uporabnik lahko običajno prebivališče ali druge trajne vezi s Slovenijo dokaže z izjavo in s predložitvijo veljavnega dokumenta, iz katerega je razvidno naročnikovo stalno ali začasno prebivališče v Sloveniji, z navedbo poštnega naslova ali naslova za izstavitve računa za druge storitve, ki se zagotavljajo v Sloveniji in je njihovo zagotavljanje vezano na določen naslov v Sloveniji (npr. dobava elektrike, vode ali drugih komunalnih storitev, elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji), izjavo visokošolske ustanove o vpisu v redne programe ali dokazilo o vpisu v lokalne volilne imenike ali plačilu lokalnih davkov/glavarin v Sloveniji ali z drugimi ustreznimi dokazili. Pri poslovnih uporabnikih taka dokazila vključujejo dokumentacijo o kraju pridobitve pravne osebnosti ali ustanovitve gospodarske družbe, kraju dejanskega opravljanja glavne gospodarske dejavnosti ali glavnem kraju, v katerem zaposleni, za katere je ugotovljeno, da uporabljajo zadevno SIM-kartico, izvajajo svoje naloge.

B: KONTROLNI MEHANIZMI IN OBJEKTIVNI KAZALNIKI (OBJEKTIVNA MERILA)

1. Seznam mehanizmov. Telemach bo ves čas za vse storitve, vključene v posameznem naročniškem paketu (npr. odhodne klice, SMS sporočila in prenos podatkov) na podlagi podatkov, ki se zbirajo za namene izstavitve računa spremljal (i) lokacijo prevladujoče uporabe, (ii) razmerje med aktivnostjo in neaktivnostjo, (iii) veriženje razmerij in (iv) pojav organizirane zlorabe s preprodajo.

(i) Za prevladujočo porabo in prisotnost v EU gostovanju se šteje več kot 50% poraba storitev odhodnih klicev, SMS sporočil in prenosa podatkov ter hkrati tudi več kot 50% prisotnost v EU gostovanju v obdobju štirih mesecev. Velja, da se dan, ko se je uporabnik prijavil v omrežje Telemacha oziroma v tuje omrežje izven EU, ne šteje kot dan, ki se pri računanju razmerja prišteva v prisotnost v EU gostovanju.

(ii) Za izračun razmerja med aktivnostjo in neaktivnostjo bo Telemach spremljal pojav dolgih obdobj neaktivnosti določene SIM kartice, povezane z uporabo predvsem oziroma izključno v času gostovanja, pri čemer bo opazoval tekoče minimalno obdobje štirih mesecev. Znotraj tega obdobja opazovanja se spremlja daljše obdobje (npr. dva, tri mesece) oziroma več krajših periodičnih obdobj (npr. nekaj tednov) ne-aktivnosti v omrežju Telemacha in pretežna uporaba v času EU gostovanja.

(iii) Veriženje razmerij je pojav sklenitve ali sklenitev dveh ali več zaporednih naročniških razmerij (ali naročniških razmerij z delnim časovnim prekrivanjem manj kot 61 dni pred zaključkom predhodnega naročniškega razmerja ali sprejetja ukrepa v skladu s temi pravili v zvezi s predhodnim naročniškim razmerjem) in zaporedne uporabe več SIM kartic istega uporabnika med gostovanjem v EU.

(iv) V kolikor bo Telemach na podlagi objektivnih in trdnih dokazov ugotovil, da je bilo več SIM kartic organizirano preprodanih osebam, ki dejansko ne prebivajo v Sloveniji oziroma nimajo trajnih vezi, bo Telemach sprejel takojšnje sorazmerne ukrepe za zagotovitev skladnosti uporabe storitev s PPU, npr. tako da prepreči nadaljnjo uporabo kartice SIM ali posamezne storitve.

2. V primerih, kadar se v štirih mesecih izkaže prevladujoča poraba storitev in prisotnost v EU gostovanju, Telemach naročnika z SMS obvestilom opozori na možnost uvedbe pribitkov za gostovanje in mu omogoči dodatnih 14 dni za spremembo načina uporabe storitev na način, ki ne krši PPU. V kolikor naročnik v 14 dnevih

ne spremeni prevladujoče porabe storitev in prisotnosti v EU gostovanju, mu Telemach pošlje SMS obvestilo o začetku zaračunavanja pribitkov za gostovanje.

C: BREZPOGOJNE KOLIČINSKE OMEJITVE ZA PAKETE Z ODPRTIM PRENOSOM PODATKOV IN PREDPLAČNIŠKE PAKETE

1. Paketi z odprtim prenosom podatkov so naročniški paketi, ki ne vsebujejo omejitev količine maloprodajnih mobilnih podatkovnih storitev (lahko pa vsebujejo omejitve hitrosti) ali za katere je domača cena brez DDV za enoto maloprodajnih mobilnih podatkovnih storitev nižja od vsakokratne regulirane najvišje veleprodajne cene za gostovanje. Telemach je za pakete z odprtim prenosom podatkov v skladu z določili Izvedbene uredbe določil količinske omejitve v EU gostovanju, ki so navedene med lastnostmi paketa v Ceniku. Izračun količinske omejitve pri paketih z odprtim prenosom podatkov se izračuna tako, da se domača maloprodajna cena paketa brez DDV deli z vsakokratno regulirano najvišjo veleprodajno ceno za podatkovni prenos v EU gostovanju, nato pa pomnoži z 2. Telemach lahko pri paketih z odprtim prenosom podatkov za omejitve prenosa podatkov v EU gostovanju določi količinsko omejitev nad minimalno določeno z Izvedbeno uredbo.

2. Storitve predplačniških paketov, razen predplačniških paketov, za katere so določene količinske omejitve v skladu s temi Pogoji, ter osnovne predplačniške tarife, se v EU gostovanju v skladu z določili Izvedbene uredbe obračunajo s pribitkom dodatne tarife, dokler uporabnik Telemachu ne dokaže trajnih vezi oz. izkaže običajnega prebivališča. Po predložitvi dokazil se mu v EU gostovanju omogoči regulirane maloprodajne storitve gostovanja po domačih cenah. Uporabnik predplačniškega paketa lahko izkaže trajne vezi ali predloži dokazila o prebivališčih v vseh poslovnih enotah družbe Telemach, ter njihovih posrednikih.

Telemach je za uporabnike predplačniških paketov REVOLUCIJA in NET2GO, v skladu z določili Izvedbene uredbe določil količinske omejitve v EU gostovanju, ki so navedene med lastnostmi paketa v Ceniku. Izračun količinske omejitve pri predplačniških paketih se izračuna tako, da se znesek preostalega razpoložljivega dobroimetja brez DDV deli z vsakokratno regulirano najvišjo veleprodajno ceno za podatkovni prenos v EU gostovanju. Telemach lahko pri predplačniških paketih za omejitve prenosa podatkov v EU gostovanju določi količinsko omejitev nad minimalno določeno z Izvedbeno uredbo.

Za predplačniške pakete se štejejo le tisti paketi, v okviru katerih se maloprodajne mobilne storitve plačuje po enoti na podlagi dobroimetja in od katerih lahko naročnik kadarkoli odstopi.

3. Izvajanje količinskih omejitev. V kolikor uporabnik preseže količino prenosa podatkov med EU gostovanjem določeno s PPU za pakete z odprtim prenosom podatkov, je Uporabnik obveščen s SMS sporočilom in se mu začne zaračunavati maloprodajni pribitek do porabe zakupljenih količin v paketu, po porabi zakupljenih količin v paketu, pa se mu začne zaračunavati domača maloprodajna cena, ki velja za porabo storitev izven zakupljenih količin v paketu.

V primeru pritožb glede PPU uporabnik pošlje Reklamacijo v skladu z 11. členom SPPm oz. 9. členom SPU.

D. HRAMBA PODATKOV

Telemach bo za potrebe nadzornih mehanizmov, ki temeljijo na objektivnih kazalnikih, povezanih s tveganjem zlorabe ali nepravilne uporabe v EU gostovanju podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem in so opredeljeni v Prilogi 1 SPPm – Pogoji varovanja osebnih podatkov, obdeloval in hranil 6 mesecev.

E. KONČNA DOLOČBA

Ta priloga je objavljena in stopi v veljavo 15. 6. 2017. Telemach bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.

Telemach 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.si/account

telemach