

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA NAKUPE NA DALJAVO IN NAKUPE IZVEN POSLOVNIH PROSTOROV

1. SPLOŠNO

Tu navedeni splošni pogoji poslovanja so Splošni pogoji poslovanja za nakupe na daljavo in nakupe izven poslovnih prostorov (v nadaljevanju: SPPD) družbe Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka: 5692229000, identifikacijska št. za DDV: SI 66863627, tel. št. centra za pomoč uporabnikom: 070 700 700, e-pošta: info@telemach.si (v nadaljevanju: Telemach). SPPD se uporabljajo za sklepanje naročniških pogodb in aneksov k naročniški pogodbi za elektronske komunikacijske storitve iz ponudbe Telemacha, nakup terminalske in druge opreme ter druge pravne posle, katerih sklepanje Telemach posebej omogoči z uporabo komunikacijskih sredstev za komuniciranje na daljavo (v nadaljevanju "nakup na daljavo") ali z zbiranjem naročil oddanih izven poslovnih prostorov (v nadaljevanju "nakup izven poslovnih prostorov"). Telemach lahko za posamezno prodajno akcijo podrobneje določi in opiše korake in način izvajanja nakupa.

Pred spletnim naročilom ali naročilom izven poslovnih prostorov je potrebno natančno prebrati besedilo SPPD. V primeru oddaje naročila po telefonu agent klicnega centra uporabnika seznanji z vsebino SPPD. Z zaključkom naročila se šteje, da so SPPD uporabniku znani in da se strinja z njihovo uporabo. SPPD so del pogodbe oz. aneksa, ki je sklenjena med uporabnikom in Telemachom in določajo vsebino pogodbe oz. aneksa k naročniški pogodbi ter dopolnjujejo posebne dogovore med pogodbenima strankama. Če se SPPD in posebni dogovori ne ujemajo, veljajo posebni dogovori (npr. pogodba, aneks k pogodbi).

V primeru, da se uporabnik ne strinja z SPPD ni upravičen do nakupa na daljavo oz. nakupa izven poslovnih prostorov.

Sklenitev je možna v slovenskem jeziku.

2. OPREDELITEV POJMOV

Zasebni uporabnik je potrošnik kot ga opredeljuje vsakokrat veljavna zakonodaja, ki ureja področje varovanja potrošnikov.

Poslovni uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki ni zasebni uporabnik. Razen če ni izrecno navedeno ali če veljavna zakonodaja, ki ureja področje varovanja potrošnikov izrecno ne predpisuje drugače, za poslovnega uporabnika ne veljajo določila Zakona o varstvu potrošnikov.

Uporabnik je bodisi zasebni bodisi poslovni uporabnik.

3. POSTOPEK NAROČILA IN NAKUPA PREK TELEFONA, INTERNETA IN IZVEN POSLOVNIH PROSTOROV

- 3.1 Naročilo prek telefona:** Z naročilom prek telefona lahko uporabnik odda naročilo za sklenitev naročniškega razmerja ali aneksa k naročniškemu razmerju v primeru, da je za določene storitve predviden tak način sklepanja pogodb oz. sprejemanja naročil. Uporabnik naročilo odda tako, da s klicem ali s sprejemom klica na/s na telefonske številke klicnega centra Telemacha ali pogodbenega partnerja (kot je navedeno za vsako posamezno akcijo oz. ponudbo), v pogovoru z agentom klicnega centra nedvoumno in veljavno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel. Za naročilo se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Ob oddaji naročila lahko zasebni uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.
- 3.2 Naročilo izven poslovnih prostorov:** Z naročilom izven poslovnih prostorov lahko zasebni uporabnik odda naročilo v primeru, da je za določeno blago ali storitev predviden tak način sklepanja pogodb oz. sprejemanja naročil. Uporabnik odda naročilo med srečanjem izven poslovnih prostorov z izpolnitvijo in podpisom obrazca »Naročilo za sklenitev naročniškega razmerja«, po predhodni seznanitvi z SPPD.
- 3.3 Naročilo prek interneta:** Naročilo prek interneta uporabnik izvede tako, da na spletni strani www.telemach.si v spletni trgovini izbere ustrezno blago oz. storitve, ki jih želi naročiti ter s potrjevanjem korakov in vnašanjem podatkov v skladu z navodili spletne strani le-to potrdi. Za veljavno naročilo mora uporabnik sprejeti te splošne pogoje ter druge pogoje, ki jih morebiti za posamezno naročeno blago/storitev navaja ponudba. Za naročilo se mora zasebni uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko, poslovni uporabnik pa s firmo družbe oz. nazivom samostojnega podjetnika, davčno številko, matično številko, naslovom in kontaktno osebo pravne osebe. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Do končne oddaje naročila uporabnik kadarkoli popravi, dopolni ali spremeni vpisane podatke.
- 3.4 NAČIN DOSTAVE IN SKLENITEV NAROČNIŠKEGA RAZMERJA/SKLENITEV ANEKSA K NAROČNIŠKEMU RAZMERJU** Telemach po sprejetem naročilu uporabniku s pošto pošiljko ali po elektronski pošti v predogled posreduje naročniško pogodbo, povezavo do splošnih in morebitnih posebnih pogojev ter cenika storitev, morebitni aneks k naročniški pogodbi, v primeru predvidenega prenosa naročniške številke pa posreduje tudi zahtevo za prenos telefonske številke od drugega operaterja.

24 ur po oddaji poštna pošiljka iz prvega odstavka bo Telemach s pošiljko, ki jo uporabniku dostavi izvajalec dostave Telemacha, uporabniku posredoval Splošne pogoje Telemacha za izbrane storitve, cenik storitev ali izvleček iz cenika, druge posebne ali ločene pogoje izbrane storitve in dve kopiji pogodbe in/ali aneksa, v primeru prenosa telefonske številke od drugega operaterja pa še "Zahtevek za prenos naročniške številke v omrežje drugega operaterja" (skupaj v teh SPPD tudi: "pogodbeni dokumenti"). V primeru, da je del obveznosti, ki izhaja iz naročniške pogodbe ali aneksa tudi določeno blago, bo Telemach sočasno s pošiljanjem navedenih dokumentov uporabniku poslal tudi naročeno blago (npr. mobilni terminal) ali sredstva, potrebna za uporabo naročenih storitev (npr. kartica SIM).

Uporabnik ob dostavi prevzame navedene dokumente, ter pregleda in se seznanja s pogoji sklenitve ali podaljšanja naročniškega razmerja. Če se s pogoji naročniškega razmerja ali spremembe naročniškega razmerja strinja, uporabnik prejeto naročniško pogodbo in/ali aneks podpiše, en izvod obdrži ter izvajalcu dostave vrne en (1) podpisan izvod naročniške pogodbe in/ali aneksa.

Če je del izpolnitve v okviru sklenitve naročniške pogodbe in/ali aneksa k naročniški pogodbi tudi določeno blago, uporabnik tako blago prevzame in izvajalcu dostave Telemacha poravnava pogodbeni znesek takojšnjega plačila za blago, v skladu z računom, ki se za dostavljeno blago nahaja med dostavljenimi dokumenti.

Naročniška pogodba in/ali aneks k naročniški pogodbi je sklenjen s podpisom ustreznih dokumentov s strani obeh pogodbenih strank in v skladu s pogoji, kot so ti navedeni na naročniški pogodbi/aneksu k naročniški pogodbi.

Izbrana storitev se uporabniku aktivira 15. dan od sklenitve naročniške pogodbe in/ali aneksa. Če datum aktivacije nastopi na dan, ki je po zakonu dela prost, se aktivacija izvede prvi naslednji delovni dan.

4. SKLENITEV PRAVNEGA POSLA Z UPORABO UKAZA Z SMS SPOROČILOM

Za pravne posle, za katere Telemach omogoči tak način sklepanja, uporabnik, ki je hkrati naročnik mobilnih in/ali fiksnih elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telemach d.o.o. in uporabnik telefonske številke, preko SMS sporočila sklene naročniško pogodbo in/ali aneks k naročniški pogodbi, pri čemer je sklenitev aneksa na opisani način omogočena za sklenitev pravnega posla za i) menjavo naročniškega paketa, ii) podaljšanje naročniškega razmerja, iii) sklenitev novega naročniškega razmerja, iv) druge spremembe naročniškega razmerja.

Pred pošiljanjem potrditvenega SMS sporočila naj uporabnik natančno prebere te Splošne pogoje, aneks k naročniški pogodbi in vse dokumente poslane na povezavi prejetega SMS sporočila.

Sklenitev pravnega posla preko SMS sporočila ne velja za obročni nakup terminalske opreme.

Uporabnik, ki se s temi Splošnimi pogoji in s sklenitvijo pravnega posla preko SMS sporočila ne strinja, naj potrditvenega SMS sporočila ne pošilja.

Uporabnik naročilo za sklenitev aneksa k naročniški pogodbi odda tako, da s klicem ali s sprejemom klica na/s telefonske številke klicnega centra Telemacha ali pogodbenega partnerja (kot je navedeno za vsako posamezno akcijo oz. ponudbo), v pogovoru z agentom klicnega centra nedvoumno in veljavno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel preko SMS sporočila. Uporabnik lahko preko SMS sporočila sklene pravni posel za menjavo naročniškega paketa ter sklenitev in/ali podaljšanje naročniškega razmerja. Za naročilo se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Ob oddaji naročila lahko zasebni uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.

Telemach po sprejetem naročilu uporabniku na njegovo telefonsko številko pošlje SMS sporočilo, ki vsebuje predogled naročniške pogodbe in/ali aneksa k naročniški pogodbi, povezavo do splošnih, morebitnih posebnih in akcijskih pogojev ter cenika storitev, ter vsebino potrditvenega SMS z zahtevano ključno besedo in unikatno kodo, ki predstavlja vhodni ukaz za obdelavo naročila v dogovorjenem obsegu.

Uporabnik pošlje povratno potrditveno SMS sporočilo (s ključno besedo in kodo), s čimer nedvoumno izrazi voljo skleniti pravni posel, hkrati se šteje, da se je uporabnik seznanil s temi Splošnimi pogoji in vsemi dokumenti na povezavi prejetega SMS sporočila.

5. SKLENITEV PRAVNEGA POSLA V TELEFONSKEM POGOVORU, KI SE POSNAME, POSNETEK PA SHRANI

Uporabnik, ki je naročnik mobilnih in/ali fiksnih elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telemach d.o.o., lahko prostovoljno in z nedvoumno izjavo volje v telefonskem pogovoru, ki se posname, posnetek pa shrani sklene naročniško pogodbo in/ali aneks k naročniški pogodbi, pri čemer je sklenitev pogodbe in/ali aneksa na opisani način omogočena za sklenitev pravnega posla za i) menjavo naročniškega paketa, ii) podaljšanje naročniškega razmerja, iii) druge spremembe naročniškega razmerja, iv) sklenitev novega naročniškega razmerja za fiksne in/ali mobilne storitve.

Pred sklenitvijo pravnega posla v telefonskem pogovoru, ki se posname, posnetek pa shrani, naj uporabnik natančno prebere te Splošne pogoje. Uporabnik, ki se s temi Splošnimi pogoji in s sklenitvijo pravnega posla prek klica, ki se posname, posnetek pa shrani ne strinja, naj tovrstne sklenitve pravnega posla ne opravlja.

Za sklenitev pravnega posla se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom in davčno številko. Ob posamezni akciji lahko Telemach zahteva še druge identifikacijske elemente, ki jih navede ob posamezni akciji. Ob sklepanju pravnega posla lahko zasebni uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra zahteva ponovitev podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.

Uporabnik lahko sklene pravni posel prek snemanega klica, če i) je pred pričetkom snemanja pogovora seznanjen z namenom snemanja, rokom hrambe posnetka ter v snemanje privoli, ii) nedvoumno in veljavno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel prek snemanega klica, iii) potrdi predhodno seznanjenost s ponudbo, cenami, pogoji naročene storitve in naročniškega razmerja, bistvenimi lastnostmi storitve in/ali blaga, temi Splošnimi pogoji, pravico do odstopa od pogodbe v roku 14 dni ter kritjem stroškov vračila blaga v primeru odstopa od pogodbe, katere predmet je blago iv) izjavi voljo ali želi nastop spremembe, ki je predmet pravnega posla, pred potekom roka za odstop od pogodbe.

Telemach po sklenitvi pravnega posla uporabniku na iz njegove strani posredovano telefonsko številko pošlje SMS sporočilo s povezavo ali na posredovani e-naslov e-sporočilo, v kolikor uporabnik ne razpolaga s prej naštetim pa po pošti celotno vsebino sklenjenega pravnega posla, splošne in morebitne posebne pogoje, cenik storitev, v primeru predvidenega prenosa naročniške številke pa posreduje tudi zahtevo za prenos telefonske številke od drugega operaterja.

6. CENE IN PLAČILA

Za plačila poleg teh SPPD in vsebine posamezne ponudbe v zvezi z naročilom veljajo Splošni pogoji poslovanja za naročnike mobilne telefonije, Splošni pogoji za uporabnike predplačniškega sistema družbe Telemach in Cenik družbe Telemach za blago oz. storitve, ki so predmet pravnega posla. Morebitni dodatni stroški povezani z naročilom (stroški pošiljanja in obdelave), so navedeni v okviru posamezne ponudbe.

Vse cene vsebujejo DDV.

7. DOSTAVA

V primeru, da je s sklenitvijo pogodbe/aneksa uporabnik opravil tudi nakup blaga, Telemach pakiranje in dostavo blaga opravi praviloma brezplačno, v primeru morebitnega obračuna stroškov pakiranja in pošiljanja, pa je uporabnik obveščen pred samim zaključkom oddaje naročila. Dostava opreme, ki je na zalogi, bo izvedena najkasneje v roku 5 delovnih dni od oddaje naročila. Rok začne teči naslednji delovni dan po oddaji naročila. Dostava opreme, ki ni na zalogi, bo izvedena najpozneje v 30 dneh od oddaje naročila, razen če sta se stranki dogovorili drugače ali če je drugače opredeljeno pri posamezni prodajni ponudbi blaga ali storitve.

8. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Telemach osebne podatke uporabnikov, ki so oddali naročilo prek telefona ali izven poslovnih prostorov obdeluje v skladu s področno zakonodajo ter v skladu z namenom, s katerim so bili posredovani. Telemach bo podatke uporabljal za namen priprave naročniške pogodbe in/ali aneksa k pogodbi ter sklenitve naročniškega razmerja.

9. ARHIVIRANJE POGODBE

Uporabnik in Telemach prejmeta in arhivirata vsak svoj izvod natisnjenih in podpisanih pogodbenih dokumentov. Za dokumente, ki jih uporabnik prejme v elektronski obliki ali do njih dobi dostop, Telemach priporoča, da jih uporabnik natisne ali shrani na drug trajni nosilec podatkov.

10. PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE IN VRAČILO BLAGA

Zasebni uporabnik ima po sklenitvi pravnega posla na daljavo in sklenitvi pravnega posla izven poslovnih prostorov pravico, da v 14 dneh odstopi od pogodbe, pri čemer ni dolžan navesti razloga za svojo odločitev. Rok 14 dni pri poslu o dobavi blaga začne teči od trenutka prejema blaga, če pa so na daljavo naročene storitve, rok začne teči z dnem sklenitve pogodbe. V primeru sklenitve pravnega posla, na podlagi katerega je Telemach dobavil tako blago, kot zagotovil storitve, rok za odstop od pogodbe z aneksom začne teči z dnem sklenitve pogodbe ali dostave blaga, karkoli nastopi kasneje.

Obvestilo o odstopu od pogodbe po tem členu poda zasebni uporabnik Telemachu na obrazcu za odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo ali na drug zanesljiv način z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Izjavo o odstopu lahko predloži Telemachu na naslov Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, po elektronski pošti na naslov info@telemach.si, osebno v eni izmed poslovnih enot Telemacha ali na drug zanesljiv način.

Najkasneje v roku 14 dni od dneva, ko je Telemach prejel sporočilo zasebnega uporabnika o odstopu od pogodbe, mora zasebni uporabnik blago poslati nazaj Telemachu. Strošek vračila blaga nosi v celoti zasebni uporabnik.

Telemach bo kot pravilno vrnjeno štel vsako vračilo blaga, dostavljenega na podlagi nakupa na daljavo in nakupa izven poslovnih prostorov, ki je nerabljen in nepoškodovan. Za nerabljen blago se bo štela pošiljka, ki je zapakirana v originalni embalaži, kjer embalaža ni odprta na način, ki povzroči, da je poškodovana, odstranjena ali spremenjena. Vrnjeno blago mora biti opremljeno z vsemi elementi pakiranja in zaščite vsebine, kot jih je namestil proizvajalec, v stanju, kot ga je namestil proizvajalec – npr. nameščene

varnostne folije na zaslonih in lakiranih površinah, nepoškodovani in nedeformirani nosilci in pritrdilni elementi v zapakirani embalaži, neaktivirana programske oprema, ipd. V primeru vračila blaga, ki bo očitno rabljeno oz. poškodovano, je zasebni uporabnik Telemachu odgovoren za zmanjšanje vrednosti blaga.

Najkasneje v roku 14 dni od dneva, ko je Telemach prejel sporočilo o odstopu od pogodbe, Telemach povrne naročniško razmerje v prejšnje stanje ali prekine katerikoli drug pravni posel, sklenjen na daljavo. Telemach bo v takem primeru zasebnemu uporabniku v roku 14 dni povrnil znesek plačila za vrnjeno blago z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je zasebni uporabnik uporabil, razen če je izrecno zahteval uporabo drugega plačilnega sredstva in če zaradi tega ne nosi nobenih stroškov. Telemach bo zadržal vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler zasebni uporabnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

Če zasebni uporabnik odstopi od pogodbe po tem, ko je od Telemacha zahteval opravljanje storitev znotraj roka za odstop od pogodbe po tem členu, se zavezuje poravnati opravljene storitve po Ceniku.

Uporabnik razume in se strinja, da se v primeru sklenitve naročniškega razmerja s prenosom MSISDN številke v omrežje Telemacha, kadar je MSISDN na podlagi zahteve zasebnega uporabnika v omrežje Telemacha prenesena v času, ko še teče rok v katerem je mogoče odstopiti od pogodbe, MSISDN številka ob odstopu, kot je ta opisan v prvem odstavku tega člena, vrne v omrežje operaterja-dajalca številke. Uporabnik bo v primeru, da želi MSISDN številko obdržati, odstop od pogodbe izvedel konkludentno, tj. na način, da bo v odstopnem roku sklenil naročniško razmerje s prenosom MSISDN številke z operaterjem, v katerega omrežje želi prenesti svojo MSISDN številko. Telemach bo prenos MSISDN številke k drugemu operaterju, ob upoštevanju drugih pogojev v teh SPPD upošteval kot odstop v skladu s prvim odstavkom tega člena.

11. GARANCIJA IN SERVIS

Blago ima garancijo, če je tako določeno v garancijskem listu ali na računu. Blago ima vedno garancijo, če zanj tako določajo predpisi. Garancijo je možno uveljavljati z garancijskim listom in s predložitvijo kopije računa ter ob upoštevanju navodil dajalca garancije (prodajalec/proizvajalec). Uporabnik lahko uveljavlja garancijo za blago samo v garancijskem roku, ki je naveden na garancijskem listu ali na računu.

Garancija preneha veljati zlasti v naslednjih primerih:

- okvare zaradi nepravilne ali neprimerne uporabe, mehanske poškodbe, malomarnega ravnanja ali višje sile,
- posega s strani tretjih ali nepooblaščenih oseb oziroma v primeru vseh drugih sprememb na izdelku,
- uporabe skupaj z drugimi izdelki, za katere proizvajalec ni izrecno predvidel skupne uporabe, ali pri dodajanju drugih neoriginalnih izdelkov,
- v drugih primerih, ko to izrecno določa dajalec garancije.

Za uveljavljanje garancije in servisiranje izdelka se lahko uporabnik obrne na prodajalca, zastopnika proizvajalca, generalnega uvoznika ali pooblaščenega serviserja. Podatki o tem se nahajajo v garancijskem listu ali na računu, poleg tega pa se lahko uporabnik seznaní z najnovejšimi podatki o zastopnikih, uvoznikih in pooblaščenih serviserjih tudi tako, da kontaktira Telemach na 070 700 700 ali na info@telemach.si.

Telemach ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

12. REKLAMACIJE

Reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo storitev in ponudbo Telemacha obravnava Naročniška služba in jih lahko uporabniki sporočijo pisno na kontaktne naslove Telemacha ali na številko 070 700 700. Reklamacijski postopek je opredeljen v pogojih naročene storitve in/ali blaga.

13. STVARNA NAPAKA

Telemach kot prodajalec odgovarja zasebnim uporabnikom za stvarne napake na blagu v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov, ostalim uporabnikom pa v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Zasebni uporabnik 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 zasebnemu uporabniku.

14. VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV POSLOVANJA ZA NAKUPE NA DALJAVO

SPPD veljajo od 18. 3. 2020 do spremembe ali preklica.

Telemach d.o.o.