

telemach

SPLOŠNI POGOJI

UPORABE PREDPLAČNIŠKEGA SISTEMA

od 1. 3. 2016

mob.

Splošni pogoji uporabe (v nadaljevanju: SPU) družbe TELEMACH d.o.o., Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana, matična št. 5692229000, davčna št. SI 66863627 (v nadaljevanju: Telemach), so splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev predplačniškega sistema TELEMACH in urejajo razmerje med Telemachom in uporabniki navedenih storitev. Razmerje med Telemachom in uporabniki poleg teh SPU urejata veljavna zakonodaja ter cenik storitev (v nadaljevanju: Cenik). Z uporabo storitev uporabnik potrjuje, da je seznanjen z vsebino SPU, da soglaša z SPU in vsakokrat veljavnim Cenikom ter sprejema vse obveznosti iz tega naslova.

1. OPREDELITEV POJMOV

- **Predplačniški sistem** Telemach je naziv zbira storitev v javnem mobilnem omrežju operaterja Telemach in ga Telemach nudi svojim predplačniškim uporabnikom.
- **Uporabnik** je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja Telemachove predplačniške storitve javnega mobilnega omrežja.
- **Predplačniški račun** je račun, na katerega uporabnik naloži dobroimetje. Predplačniški račun je povezan s telefonsko številko predplačniškega uporabnika.
- **Vrednostna kartica** je vrednostnica, ki vsebuje potrebne podatke za uspešno polnjenje predplačniškega računa. Vrednostnica ima natisnjen rok veljavnosti ter je po preteku le-tega neuporabna.
- **Predplačniški paket** Telemach je prodajni paket, ki vsebuje kartico SIM s kodami PIN in PUK ter brošuro z navodili in informacijami. V paket je lahko vključen tudi mobilni aparat. Predplačniški paket ima na pripadajočem računu že naloženo začetno dobroimetje, ki se aktivira s prvim vzpostavljenim klicem.
- **Dobroimetje** je pozitivno stanje na predplačniškem računu. Najvišja vrednost dobroimetja na predplačniškem računu je omejena in je določena z veljavnimi objavljenimi komercialnimi pogoji.
- **Predplačniške storitve** so elektronske komunikacijske storitve, ki jih Telemach nudi uporabnikom predplačniškega paketa Telemach.
- **Razpoložljivost predplačniških storitev** je čas, v katerem lahko uporabnik uporablja storitve, ki jih omogoča predplačniški paket Telemach.
- **Gostovanje v drugem omrežju** (Roaming) je možnost uporabe storitev mobilnih omrežij drugih mobilnih operaterjev, s katerimi ima Telemach sklenjene pogodbe o gostovanju.
- **Kartica SIM** (Subscriber Identity Module) je kartica z vpisano kodo, ki omogoča priključitev na omrežje in identifikacijo predplačniškega uporabnika, vsebuje PIN in PUK kodo ter serijsko številko.
- **Terminal** je prenosna radijska terminalska oprema ali mobilni telefon, ki deluje na frekvencah mobilnega omrežja Telemach ter izpolnjuje evropske standarde kvalitete in elektromagnetne združljivosti. Predplačniški uporabnik 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 uporabnik Telemachu na zahtevo Telemacha posredovati vse podatke v zvezi z opremo, ki jo uporablja. V primeru, da Telemach zagotovi terminalsko opremo kot del predplačniškega paketa, bo v primeru, da je določena terminalska oprema namenjena upo-

rabi 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.

- **Navodila** predstavljajo Telemachove napotke v zvezi s postopki, pogoji, omejitvami in načinom uporabe predplačniških storitev, naprav ali opreme ter navodila proizvajalcem o uporabi terminalske opreme. Navodila so objavljena na spletni strani www.telemach.si in dostopna na telefonski številki Klicnega centra za pomoč uporabnikom Telemachovih storitev 080 22 88 in v poslovnih enotah Telemacha.
- **Agencija** je agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

2. OPIS ZNAČILNOSTI STORITEV IN NAČIN UPORABE

- Predplačniške storitve je možno uporabljati na podlagi vnaprejšnje polnitve predplačniškega računa v času razpoložljivosti predplačniških storitev. Za uporabo predplačniških storitev ni potrebno skleniti naročniške pogodbe. Z aktiviranjem predplačniškega paketa uporabnik potrdi, da je seznanjen s SPU Telemacha ter da z njimi soglaša.
- Storitve predplačniškega paketa Telemach v skladu s temi SPU obsegajo zlasti storitve govorne telefonije, prenos tekstovnih in večpredstavnostnih sporočil, podatkovni prenos z dostopom do interneta in prenos vsebin v omrežju Telemacha.
- Predplačniške storitve je mogoče uporabljati tudi v 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.
- Družba Telemach lahko po predhodni najavi spreminja nabor storitev, ki jih omogoča predplačniškim uporabnikom Telemacha.
- Telemach zagotavlja predplačniškim uporabnikom dostop do storitev v sili na enotno evropsko številko 112 in številko policije 113 ter organu, ki to komunikacijo obravnava, posreduje informacije o lokaciji kličočega, v kolikor je to tehnično mogoče.
- Telemach ni odgovoren za ponudbo, kakovost in zanesljivost storitev drugih mobilnih 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 partnerjev.
- Uporabnik lahko svoj predplačniški račun napolni z vrednostnico ali preko kanalov in sicer (z ukaznim nizom, z SMS sporočilom ali s polnitvijo preko spleta. Polnjenje predplačniškega računa z vrednostnico se izvede tako, da se dobroimetje naloži na predplačniški račun z vnosom 12-mestne kode, ki se nahaja na vrednostnici. V primeru, da uporabnik trikrat zapovrstjo vnese napačno 12-mestno kodo, se polnjenje računa začasno onemogoči. Uporabnik razpolaga z dobroimetjem predplačniškega računa 90 dni od zadnje polnitve. Predplačniški račun se polni z 12-mestno kodo, ki je natisnjena na vrednostni kartici za polnjenje (vrednostnici).
- Storitve lahko predplačniški uporabnik izkoristi v roku 90 dni od zadnje polnitve. Če pred iztekom roka 90 dni ni bila opravljena nova polnitev, uporabnik ne more več opravljati odhodnih storitev, dokler ne opravi nove polnitve. V času od 91. do 180. dneva od zadnje polnitve, mu je omogočen samo sprejem dohodnih storitev, z izjemo odhodnih klicev na Klicni center za pomoč uporabnikom,

na telefonsko številko 080 22 88, in klicev na telefonski številki 112 in 113. V času od 181. dneva do 270. dneva od zadnje polnitve pa uporabnik ne more uporabljati nobenih storitev, z izjemo klicev na klični center za pomoč uporabnikom na telefonsko številko 080 22 88 in klicev na telefonski številki 112 in 113. V kolikor uporabnik napolni svoj predplačniški račun v obdobju med 91-dnem in 270-im dnevom od zadnje polnitve, se polnjeni vrednosti prišteje obstoječe dobroimetje na predplačniškem računu. Če uporabnik ne napolni predplačniškega računa v roku 270 dni od zadnje polnitve, se vrednost na računu izniči, Telemach pa lahko uporabniku izklopi SIM kartico in odvzame predplačniško številko. Ko se vrednost dobroimetja na računu zniža pod 1 EUR, avtomatski odzivnik ob vsaki vzpostavitvi zveze uporabnika o tem obvesti. Ko vrednost na predplačniškem računu ne omogoča zveze, je le ta prekinjena.

- Zaračunavanje predplačniških storitev se izvaja na podlagi vsakokrat veljavnega Cenika, ki je objavljen na spletni strani www.telemach.si in na voljo v vseh Telemachovih prodajnih enotah. Spremembe cen bo Telemach objavil v predpisanih rokih in na predpisan način, skladno z veljavno zakonodajo in predpisi.
- Kartica SIM je last Telemacha. Ob nakupu predplačniškega paketa Telemach je kartica SIM že vključena v ta paket. Kartica SIM omogoča varovanje predplačniškega uporabnika s PIN identifikacijsko kodo in začasno zaporo v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu PIN številke. Zaporo omrežja lahko predplačniški uporabnik deblokira oziroma razveljavi, če vnese ustrezno PUK kodo. V primeru, da uporabnik 10-krat zapovrstjo vnese napačno PUK kodo, se kartica SIM uniči in je ni možno več obnoviti.
- V primeru, da Telemach ugotovi, da se kartica SIM uporablja v mobilnem telefonu ali 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 mobilni uporabi končnih uporabnikov, in s tem povzroča operativne težave pri izvajanju storitev operaterja; ali predplačniški uporabnik uporablja ali dopušča uporabo na način, ki povzroča poslovno škodo, lahko Telemach nemudoma prepreči nadaljnjo uporabo terminala ali nadaljnjo uporabo posamezne storitve, ki se uporabljajo v nasprotju s temi SPU, navodili ali v nasprotju z veljavno zakonodajo. Telemach lahko v svojem omrežju na katerikoli dopusten način prepreči uporabo neustrezne opreme ali opreme, ki se uporablja v 10. točki 1. člena teh SPU.
- Telemach storitve izvaja v skladu s Prilogo 2 – Opis nivoja storitev.

3. PRAVICE IN OBVEZNOSTI UPORABNIKA

- Uporabniku je omogočeno uporabljati predplačniške storitve na način in v obsegu, določenim s temi SPU, navodili Telemacha, navodili proizvajalcev opreme in skladno z vsemi veljavnimi zakoni in predpisi.
- Predplačniški uporabnik 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 predplačniških storitev.
- V primeru kraje, izgube ali uničenja kartice SIM je uporabnik dolžan nemudoma sporočiti Telemachu pisno ali na drug zanesljiv način, ki onemogoča zlorabo in zagotavlja verodostojnost sporočila, nakar si je Telemach dolžan prizadevati, da v največ 24 urah od prejetega verodostojnega sporočila (i) prepreči nadaljnjo uporabo te kartice SIM v lastnem omrežju in (ii) da o tem obvesti svoje roaming partnerje. V obvestilu mora navesti mobilno številko in PUK kodo.

- Morebitni stroški uporabljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo dobroimetje na predplačniškem računu.
- V primeru kraje, izgube ali uničenja kartice SIM bo Telemach na podlagi pisne zahteve uporabnika in po veljavnem ceniku omogočil nakup nove kartice SIM z isto mobilno številko. Uporabnik mora ob tem predložiti PUK kodo ali uničeno SIM kartico in takoj poravnati stroške izdaje nove kartice.

4. ODGOVORNOST

- Za morebitno škodo, ki bi nastala uporabniku storitev zaradi Telemachovega izvajanja storitev v nasprotju z zagotovljeno kakovostjo in/ali zaradi drugega razloga na strani Telemacha, Telemach odgovarja v skladu z veljavnimi predpisi. Ne glede na ostala določila teh splošnih pogojev pa Telemach v nobenem primeru uporabniku njegovih storitev ne odgovarja za povzročeno škodo, ki presega trikratni znesek zadnjega polnjenja predplačniškega računa pred nastankom škode, katerega je uporabnik plačal Telemachu za uporabo njegovih storitev.
- Telemach ne odgovarja za eventualno nastalo škodo, ki jo utрпи uporabnik zaradi ponudnika vsebin izven nadzora Telemacha.
- Telemach ne odgovarja za povzročeno 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 opreme, ki ni predvidena za uporabo v okviru predplačniške storitve Telemach.
- Telemach ne odgovarja za morebitno škodo, ki nastane kot posledica višje sile ali odločbe pristojnega organa. Predplačniški uporabnik in Telemach štejeta za višjo silo vse tiste nepredvidene in neizogibne dogodke, ki preprečujejo izvajanje predplačniških storitev Telemach in jih za višjo silo priznava tudi sodna praksa. Telemach prav tako ne odgovarja za kakršnokoli škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi sprememb pozitivne zakonodaje, spoštovanja odločitve kateregakoli pristojnega organa ali drugih razlogov, ki jih izvajalec ni mogel predvideti, jih odpraviti ali se jim izogniti.
- Telemach ne odgovarja za kakršnokoli izgubo, poškodovanje, odtujitev ali spreminjanje podatkov, ki jih uporabnik pošilja, sprejema, posreduje ali hrani v okviru mobilnega omrežja Telemach ali terminalske ter druge opreme, povezane s tem mobilnim omrežjem ali omrežjem, v katerem uporabnik gostuje.
- Uporabnik je v skladu s splošnimi pravili odškodninske odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Telemachu z ravnanji, ki so v nasprotju s temi SPU, z 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.
- Telemach ne odgovarja za varnost podatkov v primeru, da jih je uporabnik posredoval za dostop do aplikacij ponudnikov internetnih storitev, ki niso po nadzorom Telemacha.
- 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.

5. PRAVICE IN OBVEZNOSTI TELEMACHA

- Telemach predplačniškim uporabnikom nudi predplačniške storitve v obsegu in na način, opredeljen s temi SPU, vsakokrat veljavnim Cenikom, komercialnimi pogoji in veljavnimi predpisi.

- Telemach objavlja seznam storitev, ki jih je možno uporabljati v okviru predplačniškega paketa Telemach, na spletni strani www.telemach.si. Njihov opis je sestavni del teh pogojev.
- Nove storitve lahko Telemach nudi predplačniškim uporabnikom v skladu s temi pogoji in posebnimi pogoji za uporabo posamezne storitve. O uvedbi in pogojih uporabe novih storitev bo Telemach predhodno obvestil svoje uporabnike.
- Uporabnik razume in se strinja, da Telemach lahko predplačniškim uporabnikom brez njihovega soglasja vključi možnost uporabe novih storitev.
- Telemach si zaradi prilagajanja digitalnega omrežja in spreminjanja standardov digitalnega omrežja na mednarodni ravni pridržuje pravico do uvedbe sprememb, ki lahko povzročijo, da bo uporabnik prisiljen prilagoditi ali zamenjati svoj terminal. V kolikor potrebna prilagoditev ali zamenjava ne bo opravljena, obstoji možnost, da uporabnik ne bo mogel uporabljati vseh storitev digitalnega omrežja oz. jih bo uporabljal omejeno.
- Telemach ima pravico spremeniti mobilno telefonsko številko predplačniškega uporabnika po predhodnem obvestilu uporabnika. Za menjavo mora imeti utemeljen vzrok.
- Telemach za predplačniški paket Telemach ne zagotavlja izpisa razčlenjenega računa (seznama vzpostavljenih zvez).
- Telemach lahko brez soglasja uporabnikov začasno omeji oziroma prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja ali če je prišlo do napake ali okvare omrežja ali sistema.
- Telemach mora najaviti omejitve oziroma prekinitve zaradi dograditev, posodobitev ali vzdrževanja v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej in istočasno obvestiti Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije. O večjih omejitvah ali prekinitvah zaradi okvar ali napak pa mora nemudoma obvestiti uporabnike in Agencijo.
- Omejitve oziroma prekinitve smejo trajati le toliko časa, kot je to potrebno za izvedbo ustreznih del oziroma odpravo napake ali okvare.
- Predplačniška storitev Telemach ni namenjena uporabi v vmesnikih za posredovanje mednarodnega prometa in jo je brez posebnega ločenega pisnega dogovora s Telemachom prepovedano uporabljati v tak namen. 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 predplačniškega paketa SIM.
- Telemach ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja kot vmesnik ali se uporablja v okviru funkcionalno podobne naprave, pravico preveriti način uporabe kartice SIM. V primeru, da Telemach ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s prejšnjo točko tega člena, ima Telemach pravico onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem teh SPU izrecno strinja, da Telemachu povrne vso škodo, vključno s stroški preiskave in izgubljenim dobičkom glede na povprečen dobiček ob podobni količini prometa, ki bi jo Telemach utrpel zaradi ravnanja uporabnika 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.
- Telemach predplačniškim uporabnikom zagotavlja brezplačne klice na številki za klic v sili 112 in 113. V primeru klica v sili bo Telemach v okviru tehničnih zmožnosti prekinil morebitno preprečitev prikaza identitete kličočega priključka.

- Telemach zagotavlja prikaz identitete kličočega priključka. Na zahtevo predplačniškega uporabnika Telemach prepreči prikaz identitete kličočega priključka. Predplačniški uporabnik zahtevo sporoči v klicni center Telemacha. V svoji zahtevi navede svojo mobilno telefonsko številko in PUK kodo.
- Telemach zagotavlja pomoč predplačniškim uporabnikom 24 ur na dan, vse dni v letu na številki klicnega centra 080 22 88.

6. ZBIRANJE PODATKOV IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

- Telemach bo podatke o uporabnikih zbiral, obdeloval in uporabljal v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) in drugimi predpisi o varovanju osebnih podatkov.
- Telemach bo uporabljal podatke o uporabnikih za medsebojno komunikacijo z uporabnikom, pripravo in izdajanje imenikov ob pisnem soglasju uporabnika ter za analize znotraj družbe Telemach in povezanih družb. Telemach sme zbrane podatke posredovati drugim družbam le v primeru, da take družbe zagotavljajo najmanj stopnjo varovanja osebnih podatkov, kot jo je dolžan zagotavljati Telemach.
- Podatki, ki jih predplačniški uporabnik posreduje Telemachu, da je obveščen o komercialnih akcijah in novostih v ponudbi, so poslovna skrivnost Telemacha. Telemach se zavezuje, da bo varoval osebne podatke, ki mu jih bodo posredovali predplačniški uporabniki.
- Šteje se, da uporabniki s samim dejstvom uporabe storitev tudi soglašajo, da sme Telemach v skladu z lastno presojo vse podatke, katere mu v okviru tega poslovnega sodelovanja posredujejo in/ali katere pridobi sam, pridobivati, hraniti, obdelovati in uporabljati v vsebini in za časovno obdobje v skladu z namenom, s katerim jih pridobiva, hrani, obdeluje in uporablja - vendar v vsakem primeru v skladu z veljavnimi predpisi. Telemach za namene raziskav podatke o uporabi storitev lahko združi z anonimnimi demografskimi podatki ter anonimiziranimi prometnimi podatki.
- Telemach praviloma o uporabnikih zbira naslednje podatke, ki jih uporabniki sami posredujejo:
 - ime in priimek fizične osebe,
 - naziv in organizacijsko obliko pravne osebe,
 - naslov uporabnika,
 - telefonsko številko,
 - elektronski naslov,
 - davčno številko za fizično osebo,
 - davčno in matično številko za pravno osebo.
- Telemach za potrebe nujenja storitve dostopa do terminala naročnika, vendar v okviru takega dostopa ne zajema prometnih podatkov. Telemach lahko vodi evidenco o dostopanju naročnika do storitev in uporabi storitev. Podatki, ki jih takšna evidenca vsebuje, bodo hranjeni pod enakimi pogoji zaupnosti kot drugi podatki, ki jih je navedel naročnik. Telemach osebne podatke obdeluje v skladu s PRILOGO 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV, ki je sestavni del teh SPU.

7. GARANCIJA

- Garancijski pogoji za terminalsko in morebitno drugo opremo, ki jo je uporabnik pridobil v okviru predplačniškega paketa Telemach, se nahajajo na garancijskem listu, ki je priložen taki opremi. Uporabnik lahko pravice iz garancije uveljavlja pri pooblaščenem serviserju ali prodajalcu.

8. OBJAVA V TELEFONSKEM IMENIKU

- Na zahtevo uporabnika in na podlagi podatkov, ki jih uporabnik, ki objavo zahteva, posreduje, Telemach v telefonskem imeniku objavi priimek in ime oz. firmo uporabnika oz. njeno organizacijsko enoto, telefonsko številko, naslov in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do uporabnika. V telefonskem imeniku je na podlagi zahteve lahko objavljena tudi dejavnost, akademski, znanstveni ali strokovni naziv uporabnika, 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 uporabnika še dodatne podatke, če to želi uporabnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.
- Podatki se objavijo tudi v naslednjih izdajah telefonskega imenika, razen če uporabnik izrecno pisno izjavi, da ne želi nadaljnjih objav.
- Uporabnik ima možnost preprečiti uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen. Uporabnik lahko prepove uporabo svojih osebnih podatkov za oba ali samo za enega od navedenih namenov ob vpisu v imenik ali kadarkoli pozneje pri izdajatelju imenika.

9. REKLAMACIJE

- Uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Telemach posreduje predplačniškim uporabnikom, so odgovorni ponudniki vsebin. Reklamacije glede vsebine, cen in drugih pogojev uporabe storitev in vsebin, ki jih Telemach le posreduje predplačniškim uporabnikom, uporabnik ureja s ponudnikom storitev in vsebin.
- Reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo predplačniškega paketa obravnava Naročniška služba in jih lahko uporabniki sporočijo na brezplačno telefonsko številko 080 22 88 ali pisno na naslov Telemach d.o.o., Naročniška služba, Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana ali na elektronski naslov reklamacije@telemach.si. Vsaka reklamacija mora vsebovati podatek o predplačniški telefonski številki, PUK kodo in podatke o prijavitelju (ime in priimek predplačniškega uporabnika) ter natančen in izčrpen opis reklamacije. Telemach za razjasnitev okoliščin lahko zahteva dodatna pojasnila.
- Če je uporabnik poslal ugovor po elektronski pošti, lahko Telemach s predhodnim soglasjem uporabnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je uporabnik poslal, ali na elektronski naslov, ki ga je uporabnik navedel v svojem elektronskem ugovoru ali dal ob svoji privolitvi.
- Ugovor mora uporabnik vložiti v 15 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje Telemacha, vendar najpozneje v 60 dneh 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 Telemach v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugodí, lahko uporabnik v 15 dneh po vročitvi rešitve vloži predlog za rešitev spora na Agencijo. Če Telemach v 15 dneh od vložitve ugovora o njem ne odloči, lahko uporabnik vloži predlog za rešitev spora v 30 dneh po vložitvi ugovora pri operaterju.
- V primeru, da uporabnik izpolnjuje pogoje, v skladu s katerimi se kvalificira za potrošnika glede na zakonsko definicijo, se reklamacije obravnavajo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov.

- 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.

10. SPLOŠNA DOLOČILA

- Telemach sme pogoje poslovanja predplačniškega paketa Telemach, ponudbo in cene storitev kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi teh SPU ali Cenika Telemach obvesti svoje uporabnike z objavo na spletni strani www.telemach.si in/ali na drug primeren način najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb. TELEMACH objavlja Pogoje uporabe predplačniškega paketa Telemach v skladu z določili Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKOM-1).
- Cenik vseh storitev je uporabniku dostopen na spletni strani www.telemach.si, na telefonski številki klicnega centra 080 22 88 in v vseh poslovalnicah Telemacha. Klic je za uporabnike Telemacha brezplačen.

Ti splošni pogoji so objavljeni 31. 1. 2016 in pričnejo veljati 1. 3. 2016 ter veljajo do spremembe oz. preklica.

Priloge:

- **PRILOGA 1** - Pogoji varovanja osebnih podatkov
- **PRILOGA 2** - Opis nivoja storitev

PRILOGA 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV

Družba Telemach d.o.o., Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana, matična številka: 5692229000, davčna številka: SI66863627 (v nadaljevanju »Telemach«) z namenom boljšega obveščanja uporabnikov s temi Pogoji varovanja osebnih podatkov opisuje politiko varovanja osebnih podatkov ter navaja vrste, trajanje hrambe, namen in pravice uporabnikov v zvezi z osebnimi podatki in njihovo obdelavo. Ti Pogoji varovanja osebnih podatkov veljajo kot priloga Splošnih pogojev poslovanja družbe Telemach d.o.o. za naročnike mobilnih storitev z dne 1. 8. 2015 s spremembami in dopolnitvami.

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

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

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

Če se posameznik, ki pri organizaciji uporablja Telemachove storitve, ne strinja z obdelavo osebnih podatkov, katerih obdelava je nujna za izpolnjevanje pogodbe med Telemachom in tako organizacijo, Telemach ne bo izpolnil svojih pogodbenih obveznosti v razmerju do tega posameznika. Če se posameznik, ki pri organizaciji uporablja Telemachove storitve, ne strinja z obdelavo njegovih osebnih podatkov, brez katerih lahko Telemach še vedno izpolni svoje pogodbene obveznosti, Telemach ne bo obdeloval njegovih podatkov, vendar pa bo še vedno izpolnil svoje pogodbene obveznosti, opredeljene v pogodbi.

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

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

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

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

8. Uporabnik pooblašča Telemach, da slednji sme z namenom nemotenega izvajanja naročniške pogodbe, zavarovanja pravic uporabnika in Telemacha ter zaradi preprečevanja zlorab kadarkoli in od kateregakoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov, pridobiti zahtevane podatke z namenom preverjanja podatkov, navedenih v pogodbi o sklenitvi naročniškega razmerja oz. za ugotavljanje njihovih sprememb.
9. Telemach lahko osebne podatke, ki jih pridobi od svojih uporabnikov, za namene izvajanja storitev ali opravljanja posameznih opravil v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, posreduje tudi svojim pogod-

benim partnerjem, s katerimi sklene pogodbo o obdelavi podatkov v skladu s predpisi, ki urejajo varovanje osebnih podatkov.

10. Telemach vse podatke, ki mu jih uporabniki v okviru poslovnega sodelovanja posredujejo in/ali katere pridobi sam, obdeluje in uporablja v obliki in za časovno obdobje v skladu z namenom, za katerega jih obdeluje in uporablja. Telemach lahko za namene raziskav podatke o uporabi storitev združi z anonimnimi demografskimi podatki ter anonimiziranimi podatki o prometu.
11. Telemach praviloma o naročnikih zbira naslednje podatke, ki jih uporabniki sami posredujejo:
 - ime in priimek za fizične osebe/firmo in organizacijsko obliko za pravne osebe,
 - naslov/sedež uporabnika,
 - naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do uporabnika, in kontaktno telefonsko številko,
 - na željo uporabnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov,
 - naslov elektronske pošte,
 - davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo,
 - naslov za pošiljanje računov, če se razlikuje od stalnega (ulica oz. naselje – številka, poštna številka, mesto),
 - datum in leto rojstva pri uporabnikih paketov, kjer je starostna omejitev pogoj za sklenitev naročniškega razmerja,
 - številko transakcijskega računa za uporabnike, ki prejemajo e-račun v spletno banko,
 - na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi uporabnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.
12. Telemach za namen obračunavanja storitev in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdeluje naslednje prometne podatke:
 - a) pri govornih storitvah v mobilnem omrežju:
 - izvor komunikacije (npr. 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, sporočial SMS, sporočila MMS, splet, nakup),
 - podatek o preusmeritvi,
 - klicna koda izvirne države,
 - klicna koda klicane države,
 - vsebina zahtevka uporabnika za izvedbo storitve (če je izvedba storitve odvisna od parametra oz. vsebine zahtevka),
 - podatki, ki jih potrebuje za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem,
 - neuspešni poizkusi komunikacije (npr. neodgovorjeni klic).
 - b) pri storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta:
 - količina prenesenih podatkov in dostopna točka v internet,
 - podatki o javnem naslovu IP.

- c) pri govornih storitvah v mobilnem in fiksnem omrežju ter storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta:
- število porabljenih brezplačnih enot (npr. število brezplačnih minut),
 - lokacija komunikacije (npr. bazna postaja, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena),
 - številka IMSI,
 - identiteta opreme (npr. IMEI),
 - izvorno in terminacijsko omrežje storitve,
 - področje storitve (npr. doma, tujina),
 - uporabljena tarifa oz. cena,
 - zaračunana vrednost in priznani popusti,
 - davek,
 - in drugi podatki o opravljeni storitvi.

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

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

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

Telemach d.o.o.

PRILOGA 2 - OPIS NIVOJA STORITEV

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

Vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij zajema analizo razmerja med zmogljivostjo in zasedenosti kapacitet, odpravo napak, izvajanje meritev in diagnostike na ključnih elementih omrežja, stalno preverjanje z možnostjo samodejnega odkritja napak, stalne analize delovanja sistema na podlagi obdelave podatkov iz posameznih omrežnih elementov, spremljanje nastavitvev in konfiguracij omrežnih elementov, optimizacijo delovanja omrežnih elementov, meritve delovanja sistema na terenu, stalno dostopno (24/7) vzdrževalno dežurno službo, ekipo strokovnjakov za ključne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu, sistem eskalacije kritičnih napak v skladu z navodili proizvajalcev sistemov in druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca.

Zagotovljene storitve in povračila

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

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

telemach

www.telemach.si • 080 22 88

Telemach d.o.o.

Cesta Ljubljanske brigade 21, SI-1000 Ljubljana

info@telemach.si

Telemach d.o.o., Cesta Ljubljanske brigade 21, Ljubljana,
identifikacijska št. za DDV: SI 66863627, matična št.: 5692229000,
znesek osnovnega kapitala: 32.824.527,98 EUR, vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani.