

telemach

SPLOŠNI POGOJI

UPORABE PREDPLAČNIŠKEGA SISTEMA

Veljavno od 6. 10. 2019

Splošni pogoji uporabe (v nadaljevanju: SPU) družbe TELEMACH d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, 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 terminalska opremo kot del predplačniškega paketa, bo v primeru, da je določena terminalska oprema namenjena uporabi izključno s kartico SIM Telemacha, tako terminalska opremo z opisom v Ceniku in/ali spletni strani, kjer tako terminalska 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 070 700 700 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. Aktivacija se opravi s prvim sproženjem zahtevka za katero koli omogočeno storitev (klic, SMS, MMS, prenos podatkov) v omrežju Telemacha ali partnerskega omrežja nacionalnega gostovanja.
- 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 predplačnim uporabnikom Telemacha.
- Telemach zagotavlja predplačnim 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 070 700 700, 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 klicni center za

pomoč uporabnikom na telefonsko številko 070 700 700 in klicev na telefonski številki 112 in 113. V kolikor uporabnik napolni svoj predplačniški račun v obdobju med 91-dnem in 270-im dnev 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.
- Uporabnik lahko kadarkoli preneha uporabljati predplačniške storitve. Če uporabnik spremeni predplačniški paket v katerikoli drugi naročniški paket ali prenese predplačniško razmerje, skupaj s številko k drugemu operaterju, se morebitno dobroimetje na predplačniškem računu ne prenese na drug predplačniški račun oziroma uporabnik nima pravice do povračila morebitnega dobroimetja ter izgubi pravico do uporabe dodeljene telefonske številke.
- 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, številko PIN in PUK varovati pred tretjimi osebami tako, da je onemogočena nepooblaščenca raba ali zloraba kartice SIM, terminala ali nepooblaščenca 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 070 700 700.

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 telefonsko številko 070 700 700 ali pisno na naslov Telemach d.o.o., Naročniška služba, Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče 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 prilogi.
- 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 te pogoje, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi naročniške pogodbe, teh pogojev 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 posređoval kot prilogo k rednim mesečnim računom. 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.
- Cenik vseh storitev je uporabniku dostopen na spletni strani www.telemach.si, na telefonski številki klicnega centra 070 700 700 in v vseh poslovalnicah Telemacha. Klic je za uporabnike Telemacha brezplačen.

Priloge:

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

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 osebni 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 prejema 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 poizkusi 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 poplčila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahtevke iz pogodbenega razmerja, t.j. ob prekinitvi 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) anketiranje preko SMS in MMS sporočil, e-pošte, pošte, telefona, prikaza na digitalnem TV sprejemniku, aplikacij Telemacha, drugih aplikacij za pošiljanje sporočil (WhatsApp, Viber, Messenger, Telegram, Signal).

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 prekinitvi 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

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) in dobaviteljem blaga, vključno s povezanimi družbami Telemacha.

Tretje osebe, navedene v tem 3. členu, imajo s Telemachom sklenjeno ustrezno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov.

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 moj.telemach.si.

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 interesi, 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 zatrjuje 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.

5. 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 6. 1. 2020 in stopi v veljavo 1. 3. 2020. 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 fiksnega in mobilnega internetnega omrežja izvaja ukrepe za vzdrževanje sistema elektronskih komunikacij z analizo razmerja med zmogljivostjo in zasedenostjo kapacitet, odpravo napak, izvajanjem meritev in diagnostiko na ključnih elementih omrežja, stalnim preverjanjem z možnostjo samodejnega odkritja napak, stalno analizo delovanja sistema na podlagi obdelave podatkov iz posameznih omrežnih elementov, spremljanjem nastavitvev in konfiguracij omrežnih elementov, optimizacijo delovanja omrežnih elementov, meritvami delovanja sistema na terenu, stalno dostopno (24/7) vzdrževalno dežurno službo, ekipo strokovnjakov za ključne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu, sistemom eskalacije kritičnih napak v skladu z navodili proizvajalcev sistemov in drugimi postopki, predpisanimi z navodili proizvajalca, in postopki za zagotavljanje varnosti in neprekinjenega poslovanja.
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.

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

1. Telemach omejuje pasovno širino priključka na hitrost, ki jo določa posamezen paket v fiksnem omrežju, v mobilnem omrežju pa operater hitrosti prenosa podatkov v lastnem radijskem omrežju ne omejuje in je odvisna od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal prijavljen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije in oddaljenost od oddajne enote, gostota

sočasnih uporabnikov na določenem področju). Omejitve hitrosti prenosa podatkov v nacionalnem gostovanju (1 Mbps) in omejitve, ki jih določa posamezen paket po porabi zakupljenih količin v mobilnem omrežju (128 kbps), 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 storitve 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.

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).

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

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:

- a. 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).
- b. 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.
- c. V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
- d. 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:

- a. 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.
- b. 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 prijavljen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije in oddaljenost od oddajne enote, gostota sočasnih uporabnikov na določenem področju oz. v posamezni celici, zmogljivost posamezne celice). Prikaz pokritosti z omrežjem Telemach, pojasnila vplivov na jakost in kakovost signala in prikaz priporočene tehnologije GSM/UMTS/LTE/NR (5G) za uporabo posameznih storitev oz. aplikacij so dostopni na spletni strani www.telemach.si.
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 odločitve 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:

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		

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

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 terminalne opreme	Pri naročniku	ETS 300 577	Prijava napake in dostava opreme na servis ali v poslovno enoto	Popravilo, zamenjava (odvisno od statusa garancije)	Odvisno od narave napake opreme	-
	Preobremenjenost, nedelovanje omrežja, zunanje radijske motnje	Pri ponudniku		Prijava napake. Nedelovanje se meri od pravilne prijave nedelovanja.	Revizija izračuna kapacitet, izvajanje meritev in/ali prijava ustreznemu organu	Stalno spremljanje	Od 12 do 24 ur: 10% mesečne naročnine; Od 24 do 48 ur: 25% mesečne naročnine; Od 48 do 72 ur: 50% mesečne naročnine; Nad 72 ur: 100% mesečne naročnine.
	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 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 15. 6. 2021 in stopi v veljavo z istim dnem. Telemach bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.

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 upokojeincev, 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 omejitev 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.

Telemach d.o.o.

telemach

www.telemach.si • 070 700 700

Telemach d.o.o.

Brnčičeva ulica 49A, SI-1231 Ljubljana - Črnuče

info@telemach.si

Telemach d.o.o, Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče,
identifikacijska št. za DDV: SI 66863627, matična št.: 5692229000,
znesek osnovnega kapitala: 32.824.527,98 EUR, vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani.