

telemach



Splošni pogoji uporabe
predplačniškega sistema

Veljavno od 1. 8. 2023

Splošni pogoji uporabe (v nadaljevanju: SPU) družbe TELEMACH SLOVENIJA 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, povzetek pogodb ter cenik storitev (v nadaljevanju: Cenik). Z uporabo storitev uporabnik potrjuje, da je seznanjen z vsebino SPU, da soglaša s 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** Telemacha 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.
- **Dobroimetje** je pozitivno stanje na predplačniškem računu, ki ga je uporabnik napolnil preko vrednostnice ali z ukaznim nizom, s SMS sporočilom ali s polnitvijo preko spleta. Najvišja vrednost dobroimetja na predplačniškem računu je omejena in je določena s temi SPU ali z veljavnimi objavljenimi komercialnimi pogoji.
- **Predplačniške storitve** so elektronske komunikacijske storitve, ki jih Telemach nudi uporabnikom predplačniških paketov Telemacha.
- **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 uporabi izključno s kartico SIM Telemacha, tako terminalsko opremo z opisom v Ceniku in/ali spletni strani, kjer tako terminalsko opremo oglašuje, primerno označil oz. z opisom izpostavil možne omejitve uporabe.
- **Navodila** predstavljajo Telemachove napotke v zvezi s postopki, pogoji, omejitvami in načinom uporabe predplačniških storitev, naprav ali opreme ter navodila proizvajalcev 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, povzetkom pogodbe in Cenikom ter da z njimi soglaša. Aktivacija se opravi s prvim sproženjem zahtevka za katerokoli 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 s 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 predplačniškemu uporabniku zagotavlja dostop do klica v sili na enotno evropsko številko 112, št. policije 113 in enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok 116 000, uporabnikom in uporabnikom-invalidom pa omogoča tudi izvedbo besedilnega klica v sili na telefonsko številko 112 z uporabo sporočila SMS. Telemach posreduje informacije o lokaciji kličočega najprimernejšemu centru za sprejem komunikacije v sili, v kolikor je to tehnično mogoče.
Telemach prednostno obravnava morebitne okvare ali motnje v zvezi s storitvijo klicev v sili oz. posredovanjem informacij o lokaciji kličočega, ki lahko nastanejo zaradi potencialnih izpadov delovanja baznih postaj mobilne telefonije, okvar programskega sistema, izpada povezave med Telemachom in pristojnim regijskim centrom ali iz razloga bistveno povečanega števila klicev na številke za klice v sili, ki so posledica izrednih dogodkov.
- 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 vzpostavitve 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 z ukaznim nizom, s 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, 113 in 116 000. 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, 113 in 116 000. 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, lahko Telemach uporabniku izklopi SIM kartico. Uporabnik izklopljene predplačniške številke ne more več aktivirati ali prenesti k drugemu izvajalcu storitev po poteku 30 dni od izklopa. 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.
- Uporabnik lahko polni svoj predplačniški račun največ do skupne vrednosti dobroimetja v višini 100 EUR. Ko uporabnik doseže limit 100 EUR, predplačniškega računa ni več mogoče dodatno polniti. Obdobje, ko predplačnik svojega računa ne more polniti zaradi doseženega limita, se ne všteva v 270. dnevni rok po preteku katerega lahko Telemach uporabniku izklopi SIM kartico, vendar zgolj če uporabnik v tem obdobju uporablja predplačniške storitve. Šteje se, da uporabnik uporablja predplačniške storitve, če najmanj enkrat na 30 dni opravi zaračunljivo predplačniško storitev (zaračunljiv klic, sms ali poraba 1 MB prenosa podatkov).
- 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 je kartica SIM uporabljala 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.

- Uporabnik lahko kadarkoli preneha uporabljati predplačniške storitve. V primeru zamenjave ponudnika storitve lahko predplačniški uporabnik zahteva povrnitev preostalega dobroimetja na njegovem predplačniškem računu skladno s 5. odstavkom 196. člena ZEKom-2. Predplačniški uporabnik lahko zahteva vračilo preostalega dobroimetja v roku 45 dni od dneva prenosa predplačniške številke k drugemu ponudniku storitev s pisno zahtevo, v kateri navede najmanj predplačniško številko, PUK kodo, znesek vračila, ime, priimek in naslov uporabnika ter številko transakcijskega računa, na katerega naj Telemach izvede vračilo. Uporabnik lahko pisno zahtevo posreduje priporočeno na naslov Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49a, 1231 Ljubljana Črnuče ali na elektronski naslov info@telemach.si. Telemach bo vračilo dobroimetja izvedel v roku 3 delovnih dni od prejema popolne zahteve, pri čemer se zahteva šteje za popolno, če so v njej pravilno navedeni vsi zahtevani podatki. Uporabnik v celoti odgovarja za pravilnost navedenih podatkov. Telemach nepopolnih zahtev za vračilo dobroimetja ne bo upošteval. Za izvedbo vračila dobroimetja se uporabniku zaračunajo administrativni stroški vračila, določeni s Cenikom, ki jih bo Telemach obračunal neposredno ob izplačilu dobroimetja. V dobroimetje ne spadajo bonus enote, ki jih Telemach predplačniku podari ob prvi aktivaciji in drugih akcijskih ponudbah.
- Če uporabnik spremeni predplačniški paket v katerikoli drugi naročniški paket ali predplačniške številke ne prenese k drugemu ponudniku storitev niti v 30 dneh od izklopa predplačniške številke zaradi nepolitve, se morebitno dobroimetje na njegovem predplačniškem računu ne prenese na drug predplačniški račun oziroma uporabnik nima pravice do povračila morebitnega dobroimetja. Predplačniški uporabnik izgubi pravico do uporabe dodeljene telefonske številke po preteku 30 dni od izklopa številke zaradi nepolitve.
- Telemach predplačniške storitve izvaja v skladu s Prilogo 2 – Nivo zagotavljanja 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, številke 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 uporabniku.
 - 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.
 - Izvajalec storitev, ki v postopku prenosa številke povzroči zamudo ali nosi odgovornost za zlorabo, ki ni nastala po krivdi uporabnika, je dolžan uporabniku izplačati ustrezno nadomestilo. V primeru, če Telemach ne spoštuje obveznosti iz 194. do 196. člena ZEKom-2 ter v primeru, če je Telemach povzročitelj zamud ali nosi odgovornost za zlorabe v postopku prenosa telefonske številke in v primeru, da se storitev ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjen datum zaradi razlogov na strani Telemacha, lahko uporabnik zahteva izplačilo ustreznega nadomestila v višini:
 - 100 EUR za primere nespoštovanja obveznosti iz 194. do 196. člena ZEKom-2 in v primeru zlorabe;
 - 10 EUR za vsak začetni dan zamude pri prenosu telefonske številke.
 - Nadomestilo iz predhodnega odstavka Telemach izplača na transakcijski račun uporabnika, na podlagi utemeljene pisne zahteve uporabnika, ki jo le-ta lahko naslovi priporočeno na naslov Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49a, 1231 Ljubljana Črnuče ali na elektronski naslov info@telemach.si. Telemach bo izplačilo nadomestila izvedel v roku 3 delovnih dni od prejema utemeljene in popolne zahteve. Zahteva se šteje za popolno če uporabnik v njej navede vsaj ime, priimek, naslov, telefonsko številko, PUK kodo in transakcijski račun na katerega želi nakazilo nadomestila. Uporabnik v celoti odgovarja za pravilnost navedenih podatkov. Telemach nepopolnih zahtev za izplačilo nadomestila ne bo upošteval.
- Naročnik do nadomestila ni upravičen za čas, ko je vzrok za zamudo nedostopnost ali neodzivnost uporabnika.

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 s Prilogo 2- Nivo zagotavljanja storitev. Ne glede na ostala določila teh SPU 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, če je ta škoda nastala zaradi naklepa ali hude malomarnosti Telemacha.
- 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 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 prekinitev 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 prekinitev 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, 113 113 in 116 000. 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-2) 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. NESKLADNOST BLAGA IN 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 proizvajalcu, pooblaščenem serviserju ali prodajalcu.

- Telemach kot prodajalec za blago prodano do 25.1.2023 odgovarja potrošnikom za stvarne napake na blagu v skladu z določili Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot), ostalim naročnikom pa v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Potrošnik lahko zahtevek iz naslova stvarne napake uveljavlja v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita, in sicer tako, da v omenjenem roku Telemach obvesti o morebitni stvarni napaki, jo natančno opiše in Telemachu omogoči, da blago pregleda. Telemach kot prodajalec ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo po dveh letih od izročitve blaga potrošniku.

- Potrošnik lahko za vse nakupe opravljene od 26.1.2023 dalje uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če pri tem izpolni pogoje, določene v Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), ostalim uporabnikom pa Telemach odgovarja za stvarne napake v skladu z določili Obligacijskega zakonika. Potrošnik lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga, če o neskladnosti obvesti prodajalca v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena. Prodajalec je odgovoren za vsako neskladnost blaga, ki obstaja ob dobavi blaga in se pokaže v dveh letih po dobavi blaga. Domneva se, da je neskladnost blaga obstajala že v času dobave, če se pokaže v enem letu od dobave blaga, razen če prodajalec dokaže drugače ali ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo neskladnosti.

Potrošnik mora v obvestilu o napaki natančneje opisati neskladnost in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda. Obvestilo o neskladnosti lahko potrošnik prodajalcu sporoči osebno v katerikoli izmed prodajalčevih poslovalnic ali na naslov e-pošte: info@telemach.si.

Prodajalec ne odgovarja za neskladnost, če je potrošnika ob sklenitvi prodajne pogodbe posebej obvestil, da posamezna lastnost blaga odstopa od objektivnih zahtev za skladnost, kot jih določa veljavna zakonodaja o varstvu potrošnikov, potrošnik pa je ob sklenitvi pogodbe izrecno in ločeno sprejel neskladnost.

Potrošnik lahko od prodajalca zahteva, da brezplačno odpravi neskladnost blaga v razumnem roku od trenutka, ko je prodajalec obveščen o neskladnosti, ki ne sme biti daljši od 30 dni, pri čemer se zlasti upoštevata narava blaga in namen, za katerega potrošnik potrebuje blago. Rok iz prejšnjega stavka se lahko podaljša za najkrajši možni čas, ki je potreben za dokončanje popravila ali zamenjave, vendar ne dlje kot za 15 dni. Prodajalec o morebitnem podaljšanju roka in njegovih razlogih obvesti potrošnika.

Potrošnik, ki je pravilno obvestil prodajalca o neskladnosti, ima pravico, da od prodajalca zahteva po sledečem vrstnem redu, da:

1. brezplačno vzpostavi skladnost blaga;
 2. zniža kupnino v sorazmerju z neskladnostjo ali odstopi od prodajne pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.
- Če je obstoj neskladnosti na blagu sporen, bo prodajalec potrošnika o tem pisno obvestil v roku 8 dni od prejema jamčevalnega zahtevka potrošnika.

- Če ni z zakonom za posamezne storitve (npr. z ZEKom-2 za elektronske komunikacijske storitve) določeno drugače Telemach potrošnikom odgovarja za nepravilnosti pri opravljeni storitvi, skladno z določili Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik, ki je o tem obvestil Telemach, skladno z ZVPot-1:

- zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitve;
- zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, bo Telemach potrošnikovi zahtevi ugodil najpozneje v osmih dneh. Če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen, bo Telemach potrošniku pisno odgovoril na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu.

- Če Telemach v okviru svoje ponudbe storitev uporabnikom nudi dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, jamči za skladnost teh storitev skladno z določili ZVPot-1. V primeru enkratne dobave oziroma niza posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve, je Telemach odgovoren za neskladnost, ki obstaja v času dobave in se pokaže v dveh letih od dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve. V primeru nepretrgane dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je Telemach odgovoren za neskladnost, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

V primeru neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve lahko potrošnik pod pogoji, določenimi z ZVPot-1:

- zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve,
- zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali
- odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Telemach bo vzpostavil skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, pod pogoji, ki jih določa ZVPot-1, v razumnem roku od trenutka, ko ga je potrošnik obvestil o neskladnosti in sicer brezplačno in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, upoštevajoč vrsto in namen digitalne vsebine ali storitve.

Blago ima garancijo, če je tako določeno v garancijskem listu ali na računu. Blago ima vedno garancijo, če zanj tako določajo predpisi. Za blago, za katero je izdana garancija, bo Telemach najpozneje ob dobavi blaga uporabniku izročil garancijski list garanta.

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

Garancija preneha veljati zlasti v naslednjih primerih:

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

Za uveljavljanje garancije in servisiranje blaga, ki ga Telemach proda do vključno 25.1.2023, se lahko uporabnik obrne na prodajalca, zastopnika proizvajalca, generalnega uvoznika ali pooblaščenega serviserja. Podatki o tem se nahajajo v garancijskem listu ali na računu, poleg tega pa se lahko uporabnik seznani z najnovejšimi podatki o zastopnikih, uvoznikih in pooblaščenih serviserjih tudi tako, da kontaktira Telemach na 070 700 700 ali na info@telemach.si.

Za uveljavljanje garancije in servisiranje blaga, ki ga Telemach proda od 26.1.2023 dalje, se lahko uporabnik obrne na dajalca garancije (garanta), navedenega na garancijskem listu.

8. OBJAVA V TELEFONSKEM IMENIKU

- Na zahtevo uporabnika in na podlagi podatkov, ki jih uporabnik, ki objavo zahteva, posreduje in za katere zahteva, da se vpišejo, 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. Če uporabnik z objavo soglaša se v imenik vpišejo najmanj naslednji podatki: osebno ime oziroma firma uporabnika in njena organizacijska oblika, naslov uporabnika in predplačniška številka.
- 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. PRAVICA DO UGOVORA

- Uporabnik ima pravico do ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem. Posamezni zagotovljeni nivoji storitev, pravice in priporočena dejanja predplačnika ter ukrepi Telemacha so opredeljeni v Opisu nivoja storitev, ki so priloga in sestavni del teh SPU. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih prek Telemacha posredujejo predplačniškim uporabnikom zunanji ponudniki vsebin, 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.
- Ugovor oz. reklamacije in vprašanja v zvezi z uporabo storitev in ponudbo Telemacha lahko naročniki sporočijo pisno na kontaktne naslove Telemacha ali na številko Centra za pomoč uporabnikom na 070 700 700. Šteje se, da je Telemach prejel ugovor na dan, ko je bil sporočen s klicem na telefonsko številko operaterja. Vsak ugovor mora vsebovati podatek o predplačniški telefonski številki, PUK kodo in podatke o prijavitelju (ime in priimek predplačniškega uporabnika) ter natančen in izčrpen opis ugovora oz. reklamacije. Telemach lahko za razjasnitev okoliščin zahteva dodatna pojasnila.
- Ugovor mora uporabnik vložiti v 15 dneh od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje iz prvega odstavka tega člena, vendar najpozneje v 60 dneh od izdaje računa ali od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan. Če naročnik ugovora ne vloži v danem roku za ugovor zoper izdani račun, pravica do ugovora preneha.

- Če Telemach v 15 dneh po vložitvi ugovora temu ne ugodí, lahko uporabnik v 15 dneh po vročitvi odločitve 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. Uporabnik lahko vloži predlog za rešitev spora na Agencijo, tudi kadar Telemach ugodí njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v 15 dneh od vročitve odločitve. Uporabnik lahko v tem primeru predlog za rešitev spora vloži v 15 dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.
- V kolikor je predplačniški uporabnik poslal ugovor po elektronski pošti, se uporabnik strinja in razume, da lahko Telemach 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. Predplačniški uporabnik se strinja in razume, da lahko Telemach pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti, na naslov, ki ga je uporabnik predložil v ugovoru, ki ni bil vložen po elektronski pošti.
- Če uporabnik izpolnjuje pogoje, v skladu s katerimi se kvalificira za potrošnika v skladu z zakonsko definicijo, se reklamacije obravnavajo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov.
- Telemach nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov ne priznava kot pristojnega za reševanje določenega potrošniškega spora, ki bi ga uporabnik, ki se šteje za potrošnika, lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.
- V sporu med subjekti na trgu elektronskih komunikacij, ki nastane v različnih državah članicah EU, lahko vsaka stranka spor predloži Agenciji za komunikacijska omrežja RS.

10. SPREMLJANJE IN NADZOR PORABE

- a) Telemach uporabnikom brezplačno omogoča v nadaljevanju tega člena opisane mehanizme za spremljanje in nadzor porabe za storitve, ki se plačujejo na podlagi dejanske časovne ali količinske porabe in so opravljene na območju Republike Slovenije (v omrežju Telemach in omrežju ponudnika nacionalnega gostovanja).
- b) Za uporabnika skladno s tem členom, se šteje potrošnik, mikro družbe in majhne družbe, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe ter neprofitne organizacije. Če uporabnik predplačniških storitev Telemachu pisno ne sporoči drugače, tj. ne sporoči ali je uporabnik potrošnik ali mikro družba oz. majhna družba, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe ali neprofitna organizacija, bo Telemach pri izvajanju obveznosti iz tega člena smatral, da je je uporabnik predplačniških storitev potrošnik.
- c) Telemach zagotavlja mehanizme za spremljanje in nadzor porabe ločeno za storitve dostopa do interneta in ločeno za preostale medosebne komunikacijske storitve (klici, sms-i). Pred nastavljenja finančna meja porabe za storitve dostopa do interneta v posameznem koledarskem mesecu je 20 EUR z DDV za potrošnike in 100 EUR z DDV za mikro družbe in majhne družbe, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe ter neprofitne organizacije. Pred nastavljenja finančna meja porabe za druge medosebne komunikacijske storitve v posameznem koledarskem mesecu je 20 EUR z DDV za potrošnike in 100 EUR z DDV za mikro družbe in majhne družbe, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe ter neprofitne organizacije. Uporabnik si lahko finančno mejo porabe storitev kadarkoli brezplačno spremeni, vklopi ali izklopi z elektronskim sporočilom na info@telemach.si, klicem na telefonsko številko 070 700 700 ali s SMS sporočilom:
 - Za storitve dostopa do mobilnega interneta, na način kot sledi:
 - Izklop: SMS sporočilo z vsebino »PP STOP« na številko 7070
 - Ponovni vklop: SMS sporočilo z vsebino »PP LIMIT« na številko 7070
 - Sprememba: SMS sporočilo z vsebino »PP XY« na številko 7070, kjer je XY znesek med 0 - 999 EUR brez uporabe decimalnih mest.
 - Za preostale medosebne komunikacijske storitve (klici, sms-i), na način kot sledi:
 - Izklop: SMS sporočilo z vsebino »MT STOP« na številko 7070
 - Ponovni vklop: SMS sporočilo z vsebino »MT LIMIT« na številko 7070
 - Sprememba: SMS sporočilo z vsebino »MT XY« na številko 7070, kjer je XY znesek med 0 - 999 EUR brez uporabe decimalnih mest
- d) Ko poraba doseže 80% finančne meje porabe, Telemach uporabnika storitve o tem obvesti preko SMS sporočila na telefonsko številko na katero se poraba nanaša.
 Ko poraba doseže 100% finančne meje porabe storitev mobilne telefonije ali mobilnega interneta, Telemach uporabnika storitve o tem obvesti preko SMS sporočila na telefonsko številko na katero se poraba nanaša. Ko poraba doseže 100% finančne meje porabe za storitve mobilnega interneta bo Telemach nemudoma izvedel blokado dostopa do mobilnega interneta do konca koledarskega meseca, razen če uporabnik storitve potrdi nadaljnjo uporabo. Za potrditev nadaljnje uporabe se šteje tudi opravljen zakup dodatnih količin prenosa podatkov. Uporabnik ima ob aktivaciji predplačniškega razmerja možnost, da Telemachu pisno sporoči, da se poraba storitve dostopa do interneta ob doseženih finančnih meji porabe do konca koledarskega meseca ne sme nadaljevati. V tem primeru uporabnik nima možnosti potrditve nadaljnje uporabe v primeru blokade dostopa do mobilnega interneta.

- e) Pri predplačniških paketih, ki že v ceni mesečne zakupnine vključujejo določene zakupljene količine se finančna meja porabe storitev začne uporabljati šele po porabi v paketu zakupljenih količin. Telemach bo predhodno uporabnika storitve obvestil ob dosegu 80% in 100% zakupljenih količin in sicer na način skladen s tem členom.
- f) Uporabnik storitve lahko pridobi informacije o tekočem stanju svoje porabe na enega izmed sledečih načinov:
 - preko USSD ukaznega niza *123# in pritisk na tipko za klic za porabo stanja na osnovnih telefonskih številkah ter *128# in pritisk na tipko za klic za stanje porabe na dodatnih SIM karticah
 - s pošiljanjem SMS sporočila na številko 7070 in ključno besedo »PORABA« (prikaz predstavlja porabo količin izven zakupljenega naročniškega paketa)
 - preko naročniškega portala Telemach
- g) Telemach uporabnike opozarja, da lahko morebitne samodejne posodobitve njihovih mobilnih aparatov, nastavljene samodejne izbire operaterja, prenos video in glasbenih vsebin ter izvajanje drugih z visoko porabo storitev povezanih dejavnosti privedejo do nenadzorovanega prenosa podatkov in posledično do visokih stroškov porabe storitev. Kot nekatere izmed načinov za preprečitev previsoke porabe storitev Telemach predvsem izpostavlja:
 - uporaba brezžičnega omrežja za prenos video in glasbenih vsebin ter posodabljanje operacijskega sistema mobilnih aparatov;
 - nastavitve ročne izbire operaterja pri uporabi storitev na območju Republike Slovenije in med gostovanjem v tujini;
 - izklop samodejnih posodobitev mobilnega aparata;
 - uporaba t.i. funkcije »Varčevanje s podatki« na mobilnem aparatu.

11. SPLOŠNA DOLOČILA

- Telemach sme te SPU, ponudbo in Cenik kadarkoli spremeniti v skladu z veljavnimi predpisi. O spremembi teh pogojev in/ali posebnih pogojev ali Cenika Telemach obvesti svoje uporabnike najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb. V roku 60 dni od prejema obvestila o napovedanih spremembah, imajo uporabniki, v skladu z določili 192. člena ZEKom-2 pravico brez odpovednega roka in brez plačila kakršnih koli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil) odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo. Uporabnik, 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 vrednosti prejete terminalske opreme in prejeta 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. Poleg sorazmernega dela vrednosti prejete terminalske opreme je uporabnik dolžan poravnati tudi preostale obroke za prejeto terminalsko opremo. Pravica do odstopa ne vpliva na zapadle in neplačane obveznosti Uporabnikov ter na izpolnitev drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti uporabnikov. V primeru enostranske spremembe teh SPU, ponudbe ali Cenika skladno s 192. členom ZEKom-2, se šteje, da se uporabnik izrecno strinja z napovedano spremembo pogojev, če v zakonskem roku ne odstopi od predplačniškega razmerja.
- Telemach upošteva, da Naročnik odstopa od pogodbe skladno z določili 192. člena ZEKom-2, če mu Naročnik na jasen način pisno sporoči, da odstopa od pogodbe skladno z določili 192. člena ZEKom-2 in navede spremembo, ki vpliva na njegovo naročniško razmerje in je razlog za odstop. Naročnik lahko tovrsten odstop poda pisno na sedež družbe Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49a, 1231 Ljubljana- Črnuče ali preko elektronskega sporočila na info@telemach.si. Pooblastilo za odstop od pogodbe po 192. členu ZEKom-2, ki ga naročnik poda na zahtevi za prenos telefonske številke oz. na zahtevi za zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta, pri drugem izvajalcu storitev, ne zadostuje za odstop od pogodbe skladno z določili 192. člena ZEKom-2, saj postopek pooblaščenja operaterja recipienta ne predvideva ustreznega obveščanja operaterja donorja, zato je naročnik skladno s tem odstavkom dolžan podati ločeno pisno izjavo o odstopu od naročniške pogodbe.
- 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.
- Za vse dokumente, vključno s temi SPU, Ceniki in drugimi posebnimi pogoji storitev ter ostalo vsebino, ki je objavljena na spletni strani Telemacha je omogočeno tudi strojno branje besedila z uporabo ustreznih aplikacij, ki si jih končni uporabnik invalid sam naloži na svoj mobilni aparat. Telemach v svoji ponudbi zagotavlja tudi mobilne aparate, ki končnim uporabnikom invalidom omogočajo enakovreden dostop do komunikacijskih storitev in komunikacij v sili kot ga imajo drugi uporabniki, ki omejitev sluha, vida ali govora nimajo.
- Uporabniki lahko vse najnoveše informacije glede storitev, storitev namenjenih končnim uporabnikom invalidom, naročniških paketov, cenovnih opcij, opreme in stroškov povezanih z zagotavljanjem in vzdrževanjem le-teh pridobijo na spletni strani Telemacha (www.telemach.si), vseh prodajnih enotah, s klicem na telefonsko številko 070 700 700 ali preko elektronskega sporočila na info@telemach.si.

PRILOGE:

- **PRILOGA 1** - Pogoji varovanja osebnih podatkov
- **PRILOGA 2** - Nivo zagotavljanja storitev
- **PRILOGA 3** - Politika poštene uporabe (ppu) storitev v eu gostovanju družbe Telemach Slovenija d.o.o.

Ti splošni pogoji so objavljeni 30.6.2023 in pričnejo veljati 1.8.2023 ter veljajo do spremembe oz. preklica.

Telemach Slovenija d.o.o.

PRILOGA 1 - POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV

1.1. NA KOGA SE NANAŠAJO POGOJI VAROVANJA OSEBNIH PODATKOV DRUŽBE TELEMACH SLOVENIJA?

Ti Pogoji varovanja osebnih podatkov („**Pogoji**“) se uporabljajo v primerih, kjer družba Telemach Slovenija d. o. o., z glavnim sedežem na naslovu Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana – Črnuče, matična številka 5692229000, davčna številka: SI66863627. („**Telemach**“, „**mi**“, „**nas**“ ali „**naš**“) nastopa v vlogi upravljalca osebnih podatkov posameznikov. Nadaljnje kontaktne podatke lahko najdete v spodnjem razdelku z naslovom „**Kako lahko stopite v stik z nami**“.

Ti Pogoji veljajo za spletne strani vključno s spletno stranjo www.telemach.si ter katerimi koli spletnimi aplikacijami, spletnimi platformami in naročinami, produkti ali storitvami in kanali družbenih omrežij, ki jih nadzoruje **Telemach** in kjer je dana na voljo povezava na to obvestilo (vsaka od navedenih posebej imenovana „**Platforma**“ in skupaj „**Platforme**“).

Telemach s temi **Pogoji** dopolnjuje Splošne pogoje poslovanja za fiksne elektronske komunikacijske storitve (“SPPf”), Splošne pogoje poslovanja za mobilne elektronske komunikacijske storitve (“SPPm”) in Splošne pogoje uporabe predplačniškega sistema TELEMACH (“SPU”), (skupaj SPST, SPPm in SPU: “Splošni Pogoji”).

1.2. ZAKAJ JE TO OBVESTILO POMEMBNO?

Telemach je predan varstvu vaših osebnih podatkov in jih varuje skladno z veljavno zakonodajo s področja varstva zasebnosti in osebnih podatkov.

S temi pogoji vas obveščamo o načinu zbiranja, vrstah, obdelavi, uporabi in izmenjavi osebnih podatkov, ki nam jih posredujete osebno ali preko naših platform, v zvezi s katerimi koli predpogodbenimi ali pogodbenimi razmerji, promocijami, tekmovanji, ponudbami ali marketinškimi kampanjami, ki jih izvajamo, ali ki jih posredujete za namene svoje morebitne zaposlitve pri nas. To obvestilo prav tako opisuje vaše pravice do varstva podatkov vključno z npr. pravico do ugovora glede določenih dejavnosti obdelave, ki jih izvaja **Telemach**. Več informacij o vaših pravicah in o tem, kako jih lahko uresničujete, je na voljo v spodnjem razdelku z naslovom „**Vaše pravice**“.

1.3. KAKO ZBIRAMO OSEBNE PODATKE IN ZAKAJ?

Vaše osebne podatke lahko zbiramo v naslednjih primerih:

A. Za izpolnitev naših pogodbenih obveznosti:

- ob registraciji za nakup ali ob nakupu določenih produktov ali storitev;
- za preveritev vaše identitete;
- če nam sporočite, da ste uporabnik invalid ali potrebujete prilagojeno podporo, bomo to zabeležili, vendar le, če nam boste dovolili ali če to moramo storiti zaradi pravnih ali regulativnih razlogov;
- za zagotavljanje storitev za stranke v zvezi z našimi produkti in storitvami;
- za namene izstavljanja računov ter
- za sklenitev pogodbe o služnosti ali s tem povezane pogodbe na področju uporabe nepremičnin za vzpostavitev, delovanje in vzdrževanje našega omrežja in z njim povezane infrastrukture.

B. Za naše zakonite poslovne interese, ki vključujejo:

- pošiljanje sporočil o trženju in promocijah, za katere po zakonu ni potrebna pridobitev privolitve posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki (privolitev);
- obdelavo vaših povratnih informacij in prispevkov v anketah strank, tekmovanjih, ponudbah ali vprašalnikih;
- pregled vaših vpogledov z namenom, da vam lahko bolje pomagamo ali raziščemo vaše pritožbe;
- preprečevanje prevar;
- varnost našega omrežja;
- pridobivanje podatkov neposredno od vas ali njihovo zbiranje iz javnih evidenc (AJPES, zemljiška knjiga, zemljiški kataster itd.) ter njihova obdelava skladno z namenom graditve, delovanja in vzdrževanja elektronskih komunikacijskih omrežij in z njimi povezane infrastrukture.

Če želite izvedeti več o tem, kako smo uravnotežili naše zakonite interese in vaše pravice in svoboščine, vas vabimo, da stopite v stik z nami s pomočjo kontaktnih podatkov, ki so navedeni v spodnjem razdelku z naslovom „**Kako lahko stopite v stik z nami**“.

C. Za namene zagotavljanja skladnosti, pravnih ali regulatornih namenov:

- za preveritev vaše identitete, ki je del zaposlitvenega preverjanja, vključno za namene regulacije pranja denarja, kjer je to primerno;
- za prijavo kakršne koli dejavnosti, v zvezi s katero sumimo, da krši kateri koli veljavni zakon ali predpis, pristojnim organom;
- za namene informacijske varnosti, preprečevanje prevar in zagotavljanje storitev (npr. upravljanje v zvezi z zlorabo storitev); in za zagotavljanje skladnosti z zakonodajo EU na področju preprečevanja, preiskovanja, zaznave ali pregona kaznivih dejanj ali izvršitve kazenskih sankcij, vključno z varovanjem pred grožnjami javni varnosti ter njihovim preprečevanjem.

Če potrebujemo osebne podatke za namene skladnosti s pravnimi ali pogodbenimi obveznostmi, je posredovanje takšnih podatkov obvezno; če takšni podatki niso posredovani, ne bomo mogli upravljati našega pogodbenega razmerja z vami ali izpolniti naših obveznosti.

D. Z vašim soglasjem:

- ob prijavi na naša trženjska obvestila ali naše strani družbenih omrežij (promocije, tekmovanja, ponudbe ali komunikacijo v okviru marketinških kampanj), pri čemer vam bo dana možnost za odjavo;

Podatki najbolj pogostih soglasij, ki jih zbiramo:

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);

(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);

(iii) **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);

(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).

- na področju uporabe nepremičnin, vzpostavitve in vzdrževanja omrežja in infrastrukture telekomunikacijskih storitev. Telemach obdeluje podatke, ki jih posamezniki posredujejo ob sklenitvi služnostne pogodbe ali ob pričetku procesa za sklenitev sorodnega dogovora: 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 in matično številko, številko transakcijskega računa

1.4. KATERE OSEBNE PODATKE ZBIRAMO?

Vrste osebnih podatkov

Vaše osebne informacije zbiramo v naslednjih primerih:

- ko kupite ali uporabite katerega koli od naših produktov ali storitev;
- ko uporabite naše omrežje ali druge produkte in storitve;
- ko se registrirate ali pričnete postopek za sklenitev ali nakup določenega produkta ali storitev;
- ko se prijavite na novice, opomnike ali druge naše storitve;
- ko podate soglasje za obdelavo vaših podatkov za izbrani namen;
- ko stopite v stik z nami preko različnih kanalov ali zahtevate informacije o produktu ali storitvi;
- ko sodelujete v tekmovanju, žrebu, na dogodku ali v anketi;
- ko obiščete ali brskate po naši spletni strani ali drugih spletnih straneh skupine United Group;
- ko podate privolitev drugim podjetjem, da izmenjujejo informacije o vas;
- če so vaše informacije javno dostopne;
- če ste uporabnik storitev podjetja, ki pride v našo last;
- če ste lastnik nepremičnine in moramo stopiti v stik z vami in obdelovati vaše podatke v zvezi z nepremičnino.

Poleg navedenega lahko zbiramo informacije o vas prek sistema videonadzora, ko obiščete naše poslovne prostore, ali prek drugih varnostnih kamer, ki so del naših varnostnih ukrepov in ukrepov za preprečevanje kaznivih dejanj. Za več podrobnosti glejte **obvestilo o videonadzoru** na spletni strani <https://telemach.si/pomoc/drugo/informacija-o-izvajanju-video-nadzora>.

Za zbiranje informacij o vašem brskanju po naši spletni strani uporabljamo piškotke in druge tehnike, kot so spletni svetilniki. Za več podrobnosti si oglejte obvestilo z naslovom „**Piškotki**“ na <https://telemach.si/legal/piskotki>.

Vrste osebnih podatkov, s katerimi razpolagamo, lahko vključujejo:

Kategorija	Vrsta podatkov
Osebnih podatki	Ime in priimek fizične osebe/firma in organizacijska oblika za pravne osebe, vaš naslov/sedež, naročniška številka in drugi številčni elementi, ki se uporabljajo za vzpostavitev povezave z vami, kontaktna telefonska številka, akademski, znanstveni ali profesionalni naziv (na vašo željo), naslov vaše spletne strani in druge vrste vaših osebnih kontaktnih podatkov, e-pošta, davčna številka za fizično osebo ter davčna in matična številka za pravno osebo, ulica ali naselje – številka, poštna številka, kraj, EMŠO za fizično osebo pa samo v primeru sklenjene pogodbe na področju nepremičnin.
Informacije za plačilo	Naslov za pošiljanje računov, če se razlikuje od stalnega naslova (ulica ali naselje – številka, poštna številka, kraj), številka transakcijskega računa, če v spletno banko prejimate e-račun, ter drugi finančni podatki, potrebni za obdelavo plačil
Prometni podatki	(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 (slednji dve ne za primer fiksnih storitev) podatki o javnem IP naslovu, identiteta opreme (npr. MAC); (iii) pri govornih storitvah v fiksnem omrežju: število porabljenih brezplačnih enot (npr. število brezplačnih minut), 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; (iv) pri govornih storitvah v mobilnem omrežju ter storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta k točki (iii) še: 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).
Lokacijski podatki	Natančni ali približni podatki o lokaciji na podlagi GPS-a, bazne postaje prek katere se je komunikacija vzpostavila, Wi-Fi dostopnih točk, IP naslovov ali drugih virov, ko so omogočene storitve ali funkcije, ki temeljijo na lokaciji.
Zgodovina stikov z nami	Zapiski vaših interakcij z našimi kontaktnimi centri, vključno s klici, pogovori v živo, e-pošto, pismi, ali katera koli druga evidenca komunikacije.
Podatki o uporabniških računih	Datumi plačil, naročin, številke uporabniških računov ter drugi pomembni podatki, povezani z vašim računom.
Podatki za dostop	Gesla, varnostni namigi ter druge podrobnosti za namene avtentikacije, ki se uporabljajo za dostop do vaših računov in storitev.
Demografične in kontaktne informacije iz drugih virov	Podatki, ki ste jih posredovali sami (starostna skupina, število uporabnikov in podobno) in podatki pridobljeni iz javnih baz podatkov, skupnih marketinških partnerjev, platform družbenih omrežij (vključno z ljudmi, s katerimi ste prijatelji ali drugače povezani) ter od tretjih oseb.

Kategorija	Vrsta podatkov
Tehnične informacije	Lokacijska informacija, naslov internetnega protokola (IP) in naslov MAC, uporabljen za povezavo vašega računalnika in/ali mobilne naprave z internetom, vaše informacije za prijavo, vrsta in različica brskalnika, nastavitve časovnega pasu, vrste in različice vtičnikov brskalnika, operacijski sistem in platforma.
Vedenje spletnega brskanja po naših platformah	To vključuje tok klika URL (enotni identifikator vira – Uniform Resource Locators) na naše platforme ali kanale družbenih medijev, preko njih in z njih (vključno z datumom in uro), napake pri prenosu, dolžino obiska določenih strani, informacije o interakcijah med stranmi (kot je pomikanje zaslona, kliki in preleti miške), marketinška interakcija po e-pošti (vključno s tem, če in kdaj je e-pošta odprta in kolikokrat je odprta); ter metode za brskanje proč od strani, ter vse naprave, ki ste jih uporabili za dostop do naših produktov in storitev (vključno z znamko, modelom in operacijskim sistemom, IP naslovom, naslovom MAC, vrsto brskalnika in identifikatorji mobilne naprave). Oglejte si naše Obvestilo o piškotkih za več informacij na https://telemach.si/legal/piskotki .
Informacije o prijavi na delovno mesto	Informacije iz vašega življenjepisa in ozadja, ki jih lahko prejmemo od vaših priporočiteljev, profila LinkedIn, agencije za iskanje kadrov, (če) s katero delate. Več o obdelavi osebnih podatkov kandidatov za delo najdete na spletni strani https://telemach.si/pomoc/dokumenti-in-ceniki#splosni-pogoji/varovanje-osebnih-podatkov .

V nekaterih naših interakcijah z vami (npr. ko posredujete vnos za eno od naših tekmovanj ali podate zahtevo) lahko zahtevamo dodatne osebne podatke, v zvezi s čimer je potrebno, da nam pomagate, da vam nudimo čimbolj primeren odziv. Če nam na zahtevo ne posredujete osebnih podatkov, sta lahko vaš dostop do storitev ali naša zmožnost, da vam pomagamo, omejena.

1.5. POSEBNE VRSTE OSEBNIH PODATKOV

V določenih primerih in kakor je dovoljeno z zakonom, lahko zbiramo posebne vrste osebnih podatkov ali podatke, povezane s kazenskimi obsodbami in kaznivimi dejanji. Posebne vrste osebnih podatkov obsegajo občutljive informacije, ki razkrivajo rasno ali etnično poreklo, politično opredelitev, verska ali filozofska prepričanja, članstvo v sindikatu, zdravstvene podatke ali podatke, povezane s spolnim življenjem ali spolno usmerjenostjo zadevnega posameznika.

1.6. VAŠE PRAVICE

V skladu s splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) ter drugo zakonodajo EU področja zasebnosti in varstva osebnih podatkov imate določene pravice. Lahko ste npr. upravičeni, da od nas zahtevate kopijo svojih osebnih podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev njihove obdelave ali da nekaj teh informacij prenesemo na druge organizacije. V nekaterih situacijah so te pravice lahko omejene, npr. če bi izpolnitev vaše zahteve pomenila razkritje osebnih podatkov o drugi osebi ali v primeru, da lahko izkažemo, da smo pravno zavezani k obdelavi vaših osebnih podatkov.

Za uresničevanje katere koli od teh pravic, za pridobitev drugih informacij ali za dodatne informacije o svojih pravicah ali naši uporabi vaših osebnih podatkov nam pišite na zahteve.GDPR@telemach.si

Če imate nerazrešene pomisleke, imate pravico do pritožbe pri pristojnem organu EU za varstvo podatkov v državi, v kateri živite, delate ali v kateri menite, da je prišlo do kršitve.

Vaše pravice vključujejo (glede na pravne in regulatorne zahteve):

A. Pravica do dostopa do osebnih podatkov

Imate pravico do potrditve ali se vaši osebni podatki obdelujejo ali ne in v primeru, da se osebni podatki obdelujejo, pravico do vpogleda v osebne podatke, skupaj z določenimi dodatnimi informacijami. Preden se odzovemo na vašo zahtevo, vas lahko prosimo, da (i) potrdite vašo identiteto in (ii) nam posredujete dodatne informacije, da se lahko bolje odzovemo na vašo zahtevo. Če to ne vpliva na pravice in svoboščine tretjih oseb, vam bomo posredovali kopijo vaših osebnih podatkov, v primeru neutemeljenih zahtev (npr. če je od zadnje zahteve minilo manj kot 6 mesecev, razen če je zahteva glede na okoliščine utemeljena) pa vam bomo zaračunali stroške posredovanja osebnih podatkov v skladu s cenikom Telemachovih storitev za storitev Izpolnitev ponavljajoče zahteve za posredovanje osebnih podatkov. Telemach dovoljuje posameznikom, ki so naročniki, vpogled v določene vrste osebnih podatkov preko portala telemach.si/account.

B. Pravica do popravka osebnih podatkov

Če nas obvestite, da vaši osebni podatki niso več točni ali so nepopolni, jih bomo popravili ali posodobili. Če smo vaše osebne podatke delili z drugimi, jih bomo, če je mogoče, obvestili o popravku ali posodobitvi.

C. Pravica do izbrisa osebnih podatkov

Vaše osebne podatke bomo izbrisali v določenih primerih:

- če prekličete svojo privolitev za obdelavo osebnih podatkov (če se pri obdelavi zanašamo na vašo privolitev);
- če (uresničite svojo pravico do obdelave oz.) podate ugovor k obdelavi vaših osebnih podatkov (če se pri obdelavi zanašamo na naš zakoniti interes);
- če osebni podatki niso več potrebni za namen(e), za katerega(e) so bili zbrani;
- če morajo biti osebni podatki izbrisani zaradi skladnosti s pravno obveznostjo po pravu Unije ali države članice, ki velja za upravitelja.

Lahko zavrnete izpolnitev vaše zahteve za izbris osebnih podatkov, če je njihova obdelava potrebna za:

- izpolnitev pravne obveznosti, ki velja za skupino United Group ali katero koli od njenih povezanih družb, ali za izpolnitev naloge v javnem interesu ali izvajanja javnega pooblastila, danega skupini United Group ali kateri koli od njenih povezanih družb kot upravljavcu osebnih podatkov;
- namene arhiviranja v javnem interesu, znanstveno- ali zgodovinskoraziskovalne namene; ali
- vzpostavitev, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

Telemach vas bo pri odgovoru na kakršno koli zahtevo o izbrisu obvestil o zadevnih izjemah, na katere se zanašamo.

D. Pravica do omejitve obdelave osebnih podatkov

Obdelavo vaših osebnih podatkov bomo omejili, če:

- ste zahtevali preveritev točnosti vaših osebnih podatkov, in sicer za čas, ki je potreben za preveritev točnosti vaših osebnih podatkov;
- se obdelujejo brez ustrezne pravne podlage, vendar posameznik zanje ne zahteva izbrisa;

Če je obdelava omejena, bo Telemach, z izjemo hrambe, obdeloval samo osebne podatke na podlagi vaše privolitve za vzpostavitev, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov ali za zaščito pravic druge fizične ali pravne osebe, ali iz razlogov pomembnega javnega interesa.

E. Pravica do preklica privolitve

Imate absolutno pravico, da kadar koli prekličete privolitev za neposredno trženje. Če ste nam kadar koli podali privolitev za našo obdelavo osebnih podatkov v okviru primerov ali namenov, opisanih v tih pogojih, in ne želite, da se vaši osebni podatki še naprej obdelujejo na tak način, lahko vašo privolitev prekličete s sporočilom na e-naslov zahteve.gdpr@telemach.si.

F. Pravica do prenosljivosti

Lahko zahtevate, da vam posredujemo vaše osebne podatke (ki ste nam jih posredovali vi ali ki smo jih zbrali preko vaših dejavnosti na naših platformah) v strukturirani, splošno uporabljani, strojno berljivi obliki in jih pošljemo drugemu upravljavcu.

G. Pravica do ugovora

Lahko podate ugovor k obdelavi vaših osebnih podatkov, ko uporabljamo podatke za namene neposrednega trženja in ko so osebni podatki obdelovani za znanstveno- ali zgodovinsko- raziskovalne ali statistične namene.

H. Pravice v zvezi s profiliranjem

Pravico imate, da za vas ne velja odločitev, če temelji izključno na profiliranju, ki ima na vas pravni ali podoben pomemben učinek. Tovrstno odločanje izvajamo le na podlagi vašega izrecnega soglasja.

Vedno vas bomo obvestili, če bomo izvajali takšno dejavnost z uporabo vaših osebnih podatkov.

I. Pravica do pritožbe 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. Seznam evropskih nadzornih organov je dostopen na spletni strani https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en. Če se nahajate v Sloveniji, je nacionalni organ za varstvo podatkov Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, e-mail: [gp.ip\(at\)ip-rs.si](mailto:gp.ip(at)ip-rs.si).

1.7. Spletne strani tretjih oseb

Če so zagotovljene povezave z naših platform do platform, ki ne sodijo v skupino United Group, ne odgovarjamo za takšne spletne strani in ne podpiramo nobenih spletnih strani tretjih oseb. Za te spletne strani tretjih oseb se uporabljajo njihovi pogoji uporabe, odvisno od lastnika in upravljavca podatkov na tistih spletnih straneh (vključno z obvestili o zasebnosti), in vi sami ste odgovorni za ogled in uporabo vsake takšne spletne strani v skladu z njenimi pogoji uporabe. Ne odgovarjamo za to, kako so vaše osebne informacije obravnavane na takšnih spletnih straneh tretjih oseb in to obvestilo ne velja zanje.

1.8. Pravne osebe

Če ste 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"), ste dolžni ob sklenitvi pogodbe s Telemachom obvestiti vse posameznike, ki na podlagi pogodbe med Telemachom in vašo pravno osebo uporabljajo Telemachove telekomunikacijske storitve o teh Pogojih 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 tej 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.

1.9. Posredovanje osebnih podatkov

A. Tretje osebe

Vaše osebne podatke posredujemo, če sodelujemo z zunanjimi izvajalci storitev, ki nam pomagajo obdelovati osebne podatke za namene, opisane v tem obvestilu. Npr. ponudniki rešitev za upravljanje strank in obveščanje, partnerji za analitično agregiranih podatkov, ponudniki spletnega gostovanja, revizija in partnerji za skladnost, izvajalci montaž na terenu, posredniki pri sklepanju naročniških razmerij, izvajalci podpornih storitev pri prodaji na daljavo, dostavne službe, izvajalci obračuna ter izterjave obveznosti in dobaviteljem blaga, vključno s povezanimi družbami Telemacha.

Tretje osebe, omenjene v tem odstavku, imajo sklenjeno primerno pogodbo s Telemachom za obdelavo osebnih podatkov. Državni organi lahko pridobijo osebne podatke posameznikov v primerih in po postopkih, ki jih predpisuje zakon.

Telemach lahko v primeru pogodbenih partnerjev iz tretjih držav in na podlagi standardnih določb o varstvu osebnih podatkov in drugih mehanizmov, ki jih dovoljuje splošna uredba o varstvu podatkov in Zakon o varstvu osebnih podatkov (s spremembami in dopolnitvami), posreduje osebne podatke tudi v tretje države, vključno z državami, za katere ni izdana odločba o ustreznosti, ampak je v zvezi z njimi Telemach ocenil, da je mogoče zagotavljati ustrezno raven varstva osebnih podatkov. Vse navedeno velja v obsegu, ki je absolutno potreben za zagotavljanje storitev.

B. Prenos med upravljavci podatkov znotraj skupine

Telemach Slovenija je v skupini podjetij, na čelu katere je vodilna družba United Group BV s sedežem na naslovu Spicalaan 41, 2132 JG Hoofddorp, Nizozemska.

Občasno bomo osebne podatke, ki jih zbere skupina United Group, izmenjali znotraj skupine skupaj z njihovimi upravljavci podatkov zaradi zagotavljanja izvajanja storitev ali vzdrževanja programskih sistemov. Vsak takšen prenos osebnih podatkov bo izveden v skladu z veljavno zakonodajo EU na področju varstva osebnih podatkov in zasebnosti.

C. Prenosi izven Evropskega gospodarskega prostora

Države zunaj EGP imajo lahko zakone na področju zasebnosti in varstva podatkov, ki nudijo nižjo raven varstva v zvezi z obdelavo vaših osebnih podatkov kot zakonodaja, ki velja v vaši državi. V takšnem primeru bodo za naše prenose osebnih podatkov veljala standardna pogodbeni določila Komisije EU glede prenosa osebnih podatkov izven Evropskega gospodarskega prostora (ali izven države, za katero se predpostavlja, da nudi ustrezno varstvo osebnih podatkov v skladu s standardi Evropske unije).

D. Prodaja ali združitev

Če se skupina United Group ali njena sredstva prodajo ali so združena z drugim subjektom izven skupine United Group, utegnejo biti nekateri ali vsi osebni podatki, ki jih je zbrala skupina United Group, preneseni na družbo, ki je kupila družbo ali je njena naslednica.

2. HRAMBA OSEBNIH PODATKOV

Osebni podatki, ki ste nam jih posredovali, bodo hranjeni za čas trajanja vašega razmerja z nami in v dovoljenem obsegu tudi po prenehanju tega razmerja, če je to potrebno za izpolnitev namenov, navedenih v teh pogojih. To vključuje npr. časovno obdobje, potrebno za izpolnitev vseh pravnih, regulatornih, računovodskih in poročevalnih zahtev ter za obdelavo osebnih informacij o vas za vzpostavitev, uveljavljanje ali obrambo pravnih zahtevkov.

Če obdelujemo osebne podatke v zvezi z izpolnitvijo pogodbe ali tekmovanjem, bomo osebne informacije hranili za obdobje, potrebno za namene, za katere so bile informacije zbrane ali za katere morajo biti nadalje obdelane. V določenih primerih jih bomo hranili dlje, če bomo k temu zavezani z zakonom. Sicer jih bomo izbrisali.

Osebni podatki, zbrani od prijaviteljev, ki niso bili uspešni pri prijavi na delovno mesto, bodo nemudoma izbrisani ali, če bi zadevni posameznik lahko zasedel drugo delovno mesto in če bi za to podal privolitev, hranjeni eno leto po oddaji prijave.

Če obdelujemo osebne podatke za marketinške namene ali z vašo privolitvijo, to izvajamo, dokler ne zahtevate, da z obdelavo prenehamo in za krajše obdobje po tem (dovolite nam, da izvedemo vaše zahteve). Hranimo tudi evidenco dejstva, da ste nas prosili, da vam ne pošiljamo sporočil neposrednega trženja ali ne obdelujemo vaših podatkov, tako da lahko vašo zahtevo spoštujemo tudi v prihodnosti.

Izbrisali ali odstranili bomo vaše osebne podatke ob koncu zadevnega obdobja hrambe, kot je omenjeno zgoraj.

Pri določitvi primerne hrambe upoštevamo namen, za katerega obdelujemo vaše osebne podatke, obseg, vrsto in naravo osebnih podatkov, lokalne pravne zahteve, tveganje škode za pravice do varstva osebnih podatkov posameznika in ali je namen obdelave osebnih podatkov mogoče doseči z drugo metodo.

Za informacije o tem, kako dolgo hranimo vaše osebne podatke, si oglejte našo prilogo o hrambi.

3. KAKO LAHKO STOPITE V STIK Z NAMI

Če želite podati kakršne koli pripombe, pritožbe, poizvedbe, ali če imate kakršna koli vprašanja v zvezi s tem obvestilom, vašimi pravicami, našimi platformami, našim gradivom v zvezi s trženjem in promocijami ali produkti ali storitvami, ki jih zagotavljamo, lahko stopite v stik s pooblaščen osebo za varstvo osebnih podatkov tako, da pošljete e-sporočilo ali pišete na naslov:

Poštni naslov

Pooblaščenca oseba za varstvo osebnih podatkov družbe Telemach Slovenija
Brnčičeva ulica 49A
1231 Ljubljana-Črnuče

E-pošta

Email: dpo@telemach.si

Prav tako lahko stopite v stik z **nacionalnim organom za varstvo podatkov** v državi, kjer živite, delate ali v kateri verjamete, da je prišlo do kršitve. Seznam evropskih nadzornih organov je dostopen na spletni strani https://ec.europa.eu/justice/article-29/structure/data-protection-authorities/index_en.htm. Če se nahajate v Sloveniji, je nacionalni organ za varstvo podatkov Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, e-mail: gp.ip(at)ip-rs.si.

4. SPREMEMBE TEH POGOJEV

Ta priloga je objavljena 12. 9. 2023 in stopi v veljavo 22. 9. 2023. Morebitne spremembe teh Pogojev bodo objavljene na www.telemach.si in so na voljo v vseh poslovalnicah Telemacha.

Pridružujemo si vse lastniške pravice za informacije, ki jih zberemo. Pridržujemo si pravico, da spremenimo, dodamo ali izbrišemo določila teh pogojev. Vse spremembe teh pogojev bodo objavljene tukaj in vabimo vas, da jih občasno pogledate. Če bodo spremembe pomembne, vas bomo o njih obvestili. Telemach Slovenija d.o.o.

5. SLOVAR

„**Privolitev posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki**“ pomeni vsako prostovoljno, izrecno, informirano in nedvoumno izjavo volje posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, pri čemer z izjavo ali jasnim pritrdilnim dejanjem izrazi soglasje za obdelavo osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj;

„**Upravljavca**“ pomeni fizično ali pravno osebo, javni organ, agencijo ali drugo telo, ki samo ali skupaj z drugimi določa namene in sredstva obdelave osebnih podatkov; kadar namene in sredstva obdelave določa pravo Unije ali pravo države članice, se lahko upravljavca ali posebna merila za njegovo imenovanje določijo s pravom Unije ali pravom države članice;

„**Trženje in promocije**“ pomeni, ko se prijavite na naše sezname za trženje, strani družbenih omrežij (promocije, tekmovanja, ponudbe ali komunikacijo v okviru marketinških kampanj), pri čemer vam bo dana na voljo možnost za odjavo.

„**Osebni podatki**“ pomenijo katero koli informacijo v zvezi z določenim ali določljivim posameznikom. Določljiv posameznik je tisti, ki ga je mogoče neposredno ali posredno določiti, zlasti z navedbo identifikatorja, kot je ime, identifikacijska številka, podatki o lokaciji, spletni identifikator, ali z navedbo enega ali več dejavnikov, ki so značilni za fizično, fiziološko, genetsko, duševno, gospodarsko, kulturno ali družbeno identiteto tega posameznika.

„**Kršitev varstva osebnih podatkov**“ pomeni kršitev varnosti, ki povzroči nenamerno ali nezakonito uničenje, izgubo, spremembo, nepooblaščen razkritje ali dostop do osebnih podatkov, ki so poslani, shranjeni ali kako drugače obdelani;

„**Obdelava**“ pomeni vsako dejanje ali niz dejanj, ki se izvaja v zvezi z osebnimi podatki ali nizi osebnih podatkov z avtomatiziranimi sredstvi ali brez njih, kot je zbiranje, beleženje, urejanje, strukturiranje, shranjevanje, prilagajanje ali spreminjanje, priključitev, vpogled, uporaba, razkritje s posredovanjem, razširjanje ali drugačno omogočanje dostopa, prilagajanje ali kombiniranje, omejevanje, izbris ali uničenje;

„**Obdelovalec**“ pomeni fizično ali pravno osebo, javni organ, agencijo ali drugo telo, ki obdeluje osebne podatke v imenu upravljavca;

„**Oblikovanje profilov**“ pomeni vsako obliko avtomatizirane obdelave osebnih podatkov, ki vključuje uporabo osebnih podatkov za ocenjevanje nekaterih osebnih vidikov v zvezi s posameznikom, zlasti za analizo ali predvidevanje uspešnosti pri delu, ekonomskega položaja, zdravja, osebnega okusa, interesov, zanesljivosti, vedenja, lokacije ali gibanja tega posameznika;

„**Omejitev obdelave**“ pomeni označevanje shranjenih osebnih podatkov zaradi omejevanja njihove obdelave v prihodnosti;

„Občutljivi osebni podatki in osebni podatki posebne vrste“ pomenijo osebne podatke, ki se lahko nanašajo na: rasno ali etnično poreklo, politično opredelitev, verska ali filozofska prepričanja, članstvo v sindikatu, podatke o fizičnem ali duševnem zdravju, genetske ali biometrične podatke, ki vas edinstveno določajo, podatke, povezane z vašim spolnim življenjem ali spolno usmeritvijo, ter informacije, povezane s kazenskimi obsodbami in/ali kaznivimi dejanji ali z njimi povezanimi postopki.

„Nadzorni organ“ pomeni neodvisni javni organ, ki ga ustanovi država članica.

„Tretja oseba“ pomeni fizično ali pravno osebo, javni organ, agencijo ali telo, ki ni posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, upravljavec, obdelovalec in osebe, ki so pooblaščenice za obdelavo osebnih podatkov pod neposrednim vodstvom upravitelja ali obdelovalca.

PRILOGA O HRAMBI - TELEMACH SLOVENIJA

V družbi Telemach Slovenija hranimo vaše informacije za čas izvajanja naročniške pogodbe in dokler to od nas zahteva zakon, nato pa jih zbrisemo. Hranjene bodo v skladu z obdobji hrambe spodaj.

Osebni podatki, pridobljeni **na podlagi vaše privolitve**, se hranijo tako dolgo, kolikor je potrebno za dosego namena, za katerega so bili zbrani ali do preklica vaše privolitve, kar nastopi prej.

Če ne obstaja nobena pravna zahteva, jih bomo hranili samo tako dolgo, kolikor bo potrebno za to, da vam zagotovimo produkte ali storitve. Vabimo vas, da si ogledate seznam obdobji hrambe za naše najbolj pogosto zbrane vrste osebnih podatkov. Če imate kakršna koli vprašanja v zvezi s to priloگو, prosimo, pošljite sporočilo na zahteve.gdpr@telemach.si ali dpo@telemach.si.

Vrsta	Obdobje hrambe	Zakonita podlaga
Osebni podatki po katerih vas prepoznamo, informacije za plačilo, in drugi podatki, ki jih obdelujemo na podlagi navedene pravne podlage	Do popolnega poplāčila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahteve iz pogodbenega razmerja, t.j. ob preinitvi pogodbenega razmerja do poteka enega leta po koncu leta, v katerem je zapadel zadnji račun za storitev za primere, kjer je bil predmet pogodbenega razmerja zgolj storitev in do poteka 5 let za primere, ko je bila predmet pogodbenega razmerja tudi kupoprodaja blaga. V primeru, da tako določa zakonodaja davčnega področja, se nekateri podatki hranijo do poteka 10-letnega roka za hrambo.	Izvajanje pogodbe, katere pogodbenā stranka je posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali za izvajanje ukrepov na zahtevo takega posameznika pred sklenitvijo pogodbe.
Prometni podatki	Do popolnega poplāčila storitev oz. najdlje do poteka zastaralnega roka za zahteve iz pogodbenega razmerja, t.j. ob preinitvi pogodbenega razmerja do poteka enega leta po koncu leta, v katerem je zapadel zadnji račun. V primeru, da tako določa zakonodaja davčnega področja, se nekateri podatki (izdani računi) hranijo do poteka 10-letnega roka za hrambo.	Izvajanje pogodbe, katere pogodbenā stranka je posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali za izvajanje ukrepov na zahtevo takega posameznika pred sklenitvijo pogodbe.
Podatki, ki se obdelujejo na podlagi legitimnega interesa	Čas trajanja uporabe storitev in še mesec dni po preinitvi uporabe storitev.	Zakoniti oz. legitimni interes.

PRILOGA 2 - NIVO ZAGOTAVLJANJA STORITEV

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

- I. Informacije o dostopu do odprtega interneta
- II. Nadomestila ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja storitev

Telemach zagotavlja minimalne ravni kakovosti storitev, kjer je to izrecno določeno s SPPf, SPPm, SPU ali posebnim dogovorom z naročnikom.

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

Telemach skladno s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (Uradni list RS, št. 28/2023) v tem poglavju končnim uporabnikom storitev dostopa do interneta podaja:

1. informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa;
2. informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev;
3. informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta;
4. 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;
5. 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;
6. razlago pravnih sredstev, ki so na voljo potrošniku v primeru bistveno stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa.

1. Informacije o vplivu ukrepov za upravljanje prometa

1.1. 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 drugim postopki, predpisanimi z navodili proizvajalca, in postopki za zagotavljanje varnosti in neprekinjenega poslovanja.

1.2. 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.

1.3. Z namenom razumnega upravljanja prometa lahko Telemach posameznemu končnemu uporabniku začasno omeji prenosno hitrost ali prekine zagotavljanje storitve v primeru, če končni uporabnik z uporabo storitve povzroča operativne težave pri zagotavljanju ustrezne kvalitete storitev na način, da negativno vpliva na celotno kakovost prenosa v omrežju ali onemogoča učinkovito uporabo sredstev omrežja drugim končnim uporabnikom.

2. Informacije o vplivu omejitev hitrosti ali količine prenosa podatkov na uporabo vsebin, aplikacij in storitev

2.1. Telemach v fiksnem in mobilnem omejuje pasovno širino priključka oz. hitrost prenosa podatkov na hitrost, ki jo določa posamezen paket v fiksnem ali mobilnem omrežju. Hitrost prenosa podatkov v lastnem radijskem mobilnem omrežju Telemach je odvisna tudi od zunanjih dejavnikov (vrsta mobilnega terminala, frekvenčni pas in tehnologija, preko katere je mobilni terminal priključen v omrežje, fizične ovire mikrolokacije in oddaljenost od oddajne enote, gostota sočasnih uporabnikov na določenem področju). Omejitve hitrosti prenosa podatkov v nacionalnem gostovanju in omejitve, ki jih določa posamezen paket po porabi zakupljenih količin v mobilnem omrežju, ali drugo hitrost, ki jo v posameznem paketu določa 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.

3. Informacije o vplivu specializiranih storitev na storitve dostopa do interneta

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

4. 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, navedba drugih omrežnih parametrov in posledice bistvenega odstopanja na izvajanje pravic končnih uporabnikov (naročnikov);

4.1. 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.

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

Maksimalna hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki ob običajnem delovanju omrežja je v kabelskem in optičnem omrežju ter pri FWBA dostopu enaka oglaševani hitrosti in je (ob izključenih specializiranih storitvah) dosegljiva vsaj 1-krat na dan in vključuje tudi del, ki je potreben za izvajanja komunikacije (IP in TCP zaglavje). Maksimalna hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki ob običajnem delovanju omrežja v omrežju xDSL je najvišja možna dosegljiva hitrost na posameznem priključku (ob izključenih specializiranih storitvah) 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.

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).

Običajno razpoložljiva hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki ob običajnem delovanju omrežja v kablskem in optičnem omrežju ter omrežju xDSL znaša 80 % maksimalne hitrosti in je razpoložljiva 90 % dneva (izven vršnih ur) ter 85 % časa med 19.00 in 21.00 (znotraj vršnih ur). V primeru FWBA dostopa znaša običajno razpoložljiva hitrost 50% maksimalne hitrosti, merjeno v času izven vršnih ur (med 19:00 in 21:00 uro) ter izven časa, ko omrežje deluje v energetsko varčnem načinu.

Minimalna hitrost prenosa podatkov na omrežni priključni točki (ob običajnem delovanju omrežja in ob izključenih specializiranih storitvah) znaša v kablskem in optičnem omrežju ter omrežju xDSL 50% maksimalne hitrosti, z uporabo FWBA dostopa pa 25% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti. Izven vršnih ur (med 19:00 in 21:00) se v primeru FWBA dostopa zagotavlja še v času energetsko varčnega načina delovanja omrežja.

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

Tehnično kakovost storitev dostopa do interneta, ki jih Telemach zagotavlja naročnikom fiksnih storitev dostopa do interneta, opredeljujejo tudi omrežni parametri, kot so zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in delež izgube paketov. V nadaljevanju so podane ocenjene vrednosti teh parametrov glede na tip omrežja. Dejanske (izmerjene) vrednosti lahko odstopajo od ocenjenih. Telemach jih enkrat letno objavlja na spletni strani www.telemach.si.

	Fiksna omrežja		
	Optično omrežje	xDSL omrežje (bakrena parica)	Koaksialno omrežje
Zakasnitev (latenca)	< 4 ms	< 30 ms	< 15 ms
Trepetanje (jitter)	< 4 ms	< 30 ms	< 15 ms
Delež izgube paketov	< 0,1 %	< 0,5 %	< 0,5 %

4.3. 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

4.4. Metodologija izvajanja meritev

4.4.1. 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).

4.4.2. Ob meritvi morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

Naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema oziroma usmerjevalnika).

V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko naročnika (modem/usmerjevalnik) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.

V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.

Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).

4.4.3. Končni uporabnik lahko **običajno razpoložljivo hitrost** preverja tako, da na način, kot je določen v tem poglavju, 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).

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

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

4.5.1. 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.

4.5.2. 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.

4.6. Postopek za uveljavljanje pravic končnih uporabnikov

4.6.1. 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 seznani Tiemach, in sicer na način, kot ga za prijavo slabšega delovanja storitev predvidevajo splošni pogoji naročenih storitev. Tiemach 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.

4.6.2. Od prijave razhajanj zaradi hitrosti dostopa do interneta naročnika do odprave težav Tiemach beleži in shranjuje ključne tehnične parametre zmogljivosti in kakovosti dostopovne povezave na omrežni priključni točki naročnika. Obveznost beleženja preneha v primeru ugotovitve, da razhajanj ni, oziroma, ko se Tiemach in naročnik dogovorita glede pravic, opredeljenih v 6. točki te priloge.

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

4.6.4. Tiemach naročnika seznani z rezultati opravljenih meritev najkasneje v roku 30 dni od prijave razhajanj. Če Tiemach v tem roku ne odpravi pravilno ugotovljenih razhajanj hitrosti opredeljenih v točki 4.3 te priloge ali ne zagotovi pravic iz 6. točke 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 je končni uporabnik ugotovil razhajanja, in lahko končni uporabnik v nadaljnjem roku 15 dni sproži spor pred Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

4.6.5. V primeru ponavljajočih se zahtev za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki ne bodo potrdile odstopanj od pogodbeno dogovorjenih hitrosti, lahko Tiemach naslednjo meritev naročniku zaračuna v skladu s postavko Cenika fiksnih storitev, ki določa delo tehnika z vključenim prihodom.

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

5.1. 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. Vršna hitrost mobilnih omrežij, ki jo dosega posamezna bazna postaja je sestavljena iz kapacitete razpoložljive končnim uporabnikom ter kapacitete potrebne za usmerjanje prometa (signalizacijo), ki se v času spreminja. Pokritost ozemlja z mobilnim signalom se spreminja zaradi različnih zunanjih dejavnikov, zato je posebej na območjih, kjer je jakost signala zelo nizka možno občasno nedelovanje ali slabše delovanje storitve, na katerega izvajalec ne more vplivati.

5.2. 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.

5.3. Tehnično kakovost storitev dostopa do interneta, ki jih Telemach zagotavlja naročnikom mobilnih storitev dostopa do interneta, opredeljujejo tudi omrežni parametri, kot so zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in delež izgube paketov. V nadaljevanju so podane ocenjene vrednosti teh parametrov glede na tip omrežja. Kot minimalna raven kakovosti storitve se upošteva druga vrednost v razponu.

Dejanske vrednosti lahko odstopajo od ocenjenih in so odvisne od oddaljenosti od bazne postaje, števila uporabnikov, ki sočasno koristijo kapacitete bazne postaje, ostalih pogojev, ki vplivajo na kvaliteto signala (indoor/outdoor, LOS, vremenske razmere, okoljske razmere), prometne zasedenosti bazne postaje, kapacitet bazne postaje same in teoretično razpoložljivih kapacitet, itd. Dejanske (izmerjene) vrednosti Telemach enkrat letno objavlja na spletni strani www.telemach.si.

5.4. Različne vrste interaktivnih vsebin, aplikacij oz. storitev za nemoteno delovanje zahtevajo ustrezne razpoložljive hitrosti dostopa do interneta, primeroma prikazane v preglednici.

5.5. V primeru ugotovljenih bistvenih odstopanj od pogodbenih hitrosti so naročniku na voljo pravna sredstva, opredeljena v 6. točki te priloge.

6. razlago pravnih sredstev, ki so na voljo naročniku v primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo.

6.1. V primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo, ima naročnik v skladu z določili posameznih Splošnih pogojev (SPPF, SPPm ali SPU) pravico do reklamacije oz. ugovora zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.

6.2. Ob ugotovljenem bistvenem stalnem ali redno ponavljajočem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo prenosa podatkov se za slabše delovanje storitev šteje delovanje, kot je določeno v Splošnem aktu o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023). Končni uporabnik ima v tem primeru pravico uveljavljati nadomestilo po v prejšnjem stavku navedenem splošnem aktu, potrošnik pa ima tudi možnost odstopiti od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oziroma plačila drugih stroškov, razen če drug predpis ne določa drugače. Navedeno ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti končnega uporabnika ter v obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti končnega uporabnika.

II. NADOMESTILA OB NEDELOVANJU ALI SLABŠI KAKOVOSTI DELOVANJA STORITEV

V primeru ugotovljenega nedelovanja ali slabšega delovanja javnih komunikacijskih storitev, za katera izvajalec odgovarja v skladu z zakonodajo ali Splošnimi pogoji, izvajalec končnim uporabnikom povrne nadomestila, kot jih določa Splošni akt o načinu določanja nadomestil ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev (Uradni list RS, št. 32/2023).

1. VIŠINA NADOMESTILA

- 1.1. Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega komunikacijskega omrežja na fiksni lokaciji (npr. fiksna telefonija, dostop do interneta, televizijska storitev itd.), se višina minimalnega nadomestila določi kot sledi:

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Enostavna napaka	od 12 do 24 ur	10 % mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	20 % mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 72 ur	100 % mesečne naročnine
Zahtevnejša napaka	od 72 do 96 ur	20 % mesečne naročnine
	od 96 do 120 ur	50 % mesečne naročnine
	nad 120 ur	100 % mesečne naročnine

- 1.2. Za storitve, ki se zagotavljajo preko javnega **mobilnega** komunikacijskega omrežja (npr. mobilna telefonija, SMS, dostop do mobilnega interneta itd.), se višina minimalnega nadomestila določi kot sledi:

Napaka	Čas trajanja napake	Višina minimalnega nadomestila
Nedelovanje ali slabše delovanje javne komunikacijske storitve	od 14 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

- 1.3. Čas trajanja napake (čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve) se šteje od časa prijave napake v skladu z določili teh splošnih pogojev do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani končnega uporabnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu operaterja, v kolikor je to tehnično mogoče. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.

2. IZPLAČILO NADOMESTILA

- 2.1. Telemach bo v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani operaterja potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitve naročniku nadomestilo za nedelovanje ali slabše delovanje povrnil v obliki dobropisa na naslednjem mesečnem računu ali po dogovoru s končnim uporabnikom z nakazilom zneska na transakcijski račun končnega uporabnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da končni uporabnik svoje obveznosti poravnava preko trajnika.
- 2.2. Z nadomestilom v skladu s poglavjem 2.1. je izčrpana pravica končnega uporabnika do povračila za storitve, ki niso bile izvedene v skladu z minimalno zagotovljeno kakovostjo.

3. POSTOPEK UVELJAVLJANJA NADOMESTILA

- 3.1. Telemach končnim uporabnikom nadomestilo iz točke 1.1. ali 1.2. povrne, če so izpolnjeni naslednji pogoji:
 - končni uporabnik skladno s temi pogoji prijavi napako ter aktivno sodeluje pri njeni odpravi in
 - Telemach ugotovi nedelovanje ali slabše delovanje storitev, za katero odgovarja v skladu z zakonodajo, naročniško pogodbo ali splošnimi pogoji.
- 3.2. Končni uporabnik napako (nedelovanje ali slabše delovanje) prijavi na enega izmed naslednjih načinov:
 - s klicem na brezplačno telefonsko številko 070 700 700 ali
 - po elektronski pošti na naslov info@telemach.si ali tehnica.pomoc@telemach.si
- 3.3. Telemach zagotavlja možnost brezplačne prijave napake 24 ur na dan vse dni v letu. Čas trajanja napake se šteje od trenutka prijave napake, če je napaka prijavljena med 7. in 19. uro. V primeru, da je napaka prijavljena med 19. in 7. uro naslednjega dne, čas trajanja napake teče od 7. ure naslednjega dne.
- 3.4. Končni uporabnik mora v prijavi napake navesti naročniške podatke (ime in priimek, naslov priključka itd.), serijske številke opreme in morebitne druge podatke, skladno z navodilom izvajalca.
- 3.5. Končni uporabnik je dolžan aktivno sodelovati pri odpravi napake in pri tem ravnati po navodilih izvajalca oziroma operaterja omrežja. Končni uporabnik mora Telemachu oziroma operaterju omrežja zagotoviti dostop do omrežnih elementov, ki so pod njegovim neposrednim nadzorom (npr. dostop do telekomunikacijske omarice v nepremičnini končnega uporabnika, dostop do modema itd.). V nasprotnem primeru se čas, ko izvajalec zaradi razlogov na strani naročnika oz. uporabnika ni mogel izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo napake, ne šteje v čas nedelovanja storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.

4. TEHNOLOŠKA DEJSTVA IN OBSEG ODGOVORNOSTI

- 4.1. Izvajalec bo o vseh težavah v delovanju omrežja, ki vplivajo na kakovost zagotavljanja javnih komunikacijskih storitev, ažurno in skladno s predpisi obveščal svoje končne uporabnike.
- 4.2. Izvajalec odgovarja za kakovost delovanja storitev, ki jih zagotavlja v njegovem lastnem omrežju. Če izvajalec gostuje na drugem domačem ali tujem omrežju, kakovost njegovih storitev ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jo zagotavlja operater takega omrežja. Izvajalec odgovarja za kakovost delovanja storitev v drugem domačem ali tujem omrežju, če ima nadzor in dostop do komunikacijskega medija in elementov tujega omrežja. Če izvajalec storitve končnim uporabnikom zagotavlja preko najetih tujih omrežij, lahko zagotavlja odpravo napak v rokih, ki jih pogujejo vzorčne ponudbe in pogodbe o komercialnem sodelovanju med operaterji. Ne glede na navedeno, bo izvajalec svojim naročnikom povrnil nadomestilo za nedelovanje ali slabše delovanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji.
- 4.3. Javna komunikacijska omrežja so dimenzionirana na način, da je kakovost storitev zagotovljena v primeru običajne rabe storitev končnih uporabnikov v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu uporabnikov.
- 4.4. Kakovost storitev se zagotavlja v obsegu, kot jo omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna inštalacija naročnika v primeru fiksnih storitev, uporabljena oprema in druge okoliščine, ki vplivajo na storitve.
- 4.5. Kakovost storitev je mogoče zagotoviti le v primeru, da končni uporabniki v omrežju uporabljajo ustrezno telekomunikacijsko terminalsko opremo (certificirano oz. licenčno programsko, strojno in terminalsko opremo, ki jo predhodno kot skladno z njegovim omrežjem potrdi operater). Potrjevanje skladnosti je pomembno zaradi interoperabilnosti delovanja sistema operaterja in opreme, pri čemer pa se potrjevanje skladnosti ne nanaša na opremo oz. njene sestavne dele, ki neposredno ne komunicirajo z vmesniki javnega komunikacijskega omrežja (računalniki, operacijski sistemi računalnikov, ipd.).
- 4.6. Nedelovanje ali neustrezno delovanje terminalske opreme lahko povzroči motnje oziroma slabše delovanje ali nedelovanje storitve. Do motenj, slabšega delovanja ali nedelovanja storitev lahko pride tudi zaradi nadgrajevanja ali modifikacije opreme ali omrežja.

- 4.7. Izvajalec ni odgovoren za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev, če nedelovanje ali slabše delovanje izvira iz kakšnega vzroka, ki je bil izven odgovornosti izvajalca in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti. Izvajalec tudi ni odgovoren za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev v primeru izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev nastalo izključno drugih takšnih okoliščin ali zaradi dejanja končnega uporabnika ali koga tretjega, ki ga izvajalec ni mogel pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti. Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.
- 4.8. Zaradi zagotavljanja ustreznosti kakovosti storitev ter upoštevanja tehnoloških novosti je potrebno redno vzdrževanje omrežja. Obvestila o vzdrževalnih delih bo izvajalec objavljala v skladu z veljavno zakonodajo in na način opredeljen v splošnih pogojih. Izpadi zaradi vzdrževalnih del ne štejejo kot nedelovanje ali slabše delovanje storitve in se ne štejejo v čas nerazpoložljivosti javnih komunikacijskih storitev, če so vzdrževalna dela opravljena v primernem in napovedanem času.
- 4.9. V primeru, če izvajalec v času sklepanja naročniške pogodbe razpolaga z informacijo, da določena javna komunikacijska storitev na določenem geografskem področju ne deluje v skladu s standardno kakovostjo, ki jo izvajalec nudi v svojem omrežju, bo uporabnika s tem seznanil.
- 4.10. Izvajalec ne odgovarja za nedelovanje ali slabše delovanje televizijske storitve kadar je vzrok nedelovanja ali slabšega delovanja dokazano nezadostna kvaliteta TV signala, ki ga izvajalec prejme od izdajatelja ali distributerja televizijskega programa.
- 4.11. Izvajalec ne odgovarja za nedelovanje ali slabše delovanje javnih mobilnih komunikacijskih omrežij v primerih, kjer je vzrok v nepokrivanju območja z mobilnim signalom.
- 4.12. Naročnik potrjuje, da mu je znano dejstvo, da lahko do motenj pri delovanju storitev pride tudi zaradi uporabe različnih brezžičnih naprav v objektu naročnika (telefoni, števeci za odčitavanje toplote, vode itd.) ali tovrstnih naprav v bližnji okolici naročnikovega objekta, za kar izvajalec ne odgovarja. Prav tako je naročniku znano, da lahko pride do motenj pri sprejemu posameznih TV-programov pri naročniku v primeru bližine naprav televizijskega oddajnika oziroma pretvornika. V teh primerih izvajalec ni odgovoren za nedelovanje oziroma motnje pri delovanju storitev.

III. KONČNA DOLOČILA

Ta priloga je objavljena 30. 6. 2023 in stopi v veljavo 1. 8. 2023. Telemach bo morebitne spremembe te priloge Splošnih pogojev objavil na način in po postopku, kot je določen s Splošnimi pogoji in veljavno zakonodajo.

Telemach Slovenija d.o.o.

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

Družba Telemach Slovenija 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 upokoencev, 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 občasnimi 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 izstavitel 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 omejitev prenosa podatkov v EU gostovanju določi količinsko omejitev nad minimalno določeno z Izvedbeno uredbo.

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

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

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

D. HRAMBA PODATKOV

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

E. KONČNA DOLOČBA

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

Telemach Slovenija d.o.o.

Še več načinov za stik z nami

POKLIČITE NAS NA
070 700 700



WHATSAPP KLEPET S SVETOVALCEM

+386 70 700 700

POBRSKAJTE PO SPLETNI STRANI

telemach.si

PIŠITE NAM NA

info@telemach.si

UREDITE AKTIVACIJO STORITEV IN
DODATNA NAROČILA V NAROČNIŠKEM PORTALU

telemach.si/account

telemach