

## **Uvjeti korištenja Telemach pretplatničkih tarifnih paketa DUO 5G, EON TRIO START 5G, EON TRIO FULL 5G i EON TRIO PREMIUM 5G**

1. Potpisom Zahtjeva za aktivaciju Telemach pretplatničkih paketa DUO 5G, EON TRIO START 5G, EON TRIO FULL 5G i EON TRIO PREMIUM 5G (u daljnjem tekstu: Paketi) korisnik prihvaća ove Uvjete korištenja Telemach pretplatničkih tarifnih paketa DUO 5G, EON TRIO START 5G, EON TRIO FULL 5G i EON TRIO PREMIUM 5G koji se pružaju putem pokretne elektroničke mreže Telemach Hrvatska.
2. Paketi su namijenjeni privatnim i poslovnim korisnicima, a sastoje se od pristupa podatkovnom prometu, telefonske usluge sa zemljopisnom numeracijom i pristupa EON TV usluzi sukladno navedenom u ovim Uvjetima korištenja i Cjeniku.
3. Odgovarajuću terminalnu opremu nužnu za instalaciju i korištenje Paketa osigurava i Korisniku daje na korištenje Telemach Hrvatska. U terminalnu opremu u kontekstu ovih Uvjeta korištenja smatra se odgovarajući router za pristup internetu i EON SMART BOX, ovisno o ugovorenom Paketu. U slučaju neispravnosti terminalne opreme Telemach Hrvatska će Korisniku neispravnu terminalnu opremu zamijeniti novom bez naknade, osim u slučaju da je neispravnost uzrokovana od strane Korisnika kada je Korisnik obavezan Telemach Hrvatska nadoknaditi nastalu štetu u skladu s Cjenikom. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora, Korisnik je obavezan Telemach Hrvatska vratiti terminalnu opremu u ispravnom stanju. Korisnik će prilikom predaje opreme dobiti na uvid i potpis zapisnik o primopredaji koji će ispuniti djelatnik Telemach Hrvatska nakon obavljenog uvida u ispravnost terminalne opreme. Ako Korisnik odbija potpisati zapisnik o primopredaji, smatrat će se da Korisnik odbija vratiti terminalnu opremu te će biti dužan platiti naknadu sukladno Općim uvjetima u skladu s Cjenikom.
4. Paketi su dostupni isključivo na području RH na kojem je dostupna 5G tehnologija na frekvencijskom području od 3.5 GHz (band n78) u pokretnoj elektroničkoj mreži Telemach Hrvatska i to na lokacijama gdje izračunati parametri pokazuju na zadovoljavajući prijem signala. U tu svrhu, Telemach će prilikom ugovaranja usluge s korisnikom izvršiti provjeru navedenih tehničkih parametara na adresi koju korisnik ugovora kao adresu korištenja (inicijalna adresa). Ako tehnički parametri nisu zadovoljeni, Telemach je ovlašten odbiti zahtjev korisnika za korištenje Paketa iz ovih Uvjeta korištenja.
5. Korisnik u paketima ima na raspolaganju 2 TB podatkovnog prometa po maksimalnoj mogućoj brzini pristupa internetu do 100/100 Mbps kod preuzimanja i slanja podataka. Korisniku koji dosegne 2TB mjesečnog prometa, brzina pristupa internetu se smanjuje na brzinu do 20/10 Mbps kod preuzimanja i slanja podataka do kraja kalendarskog mjeseca.
6. Brzina interneta je ovisna o tehničkim ograničenjima s obzirom na to da pristup internetu putem mobilne mreže ovisi o kvaliteti signala, broju korisnika koji u isto vrijeme ostvaruju pristup internetu i blizini bazne stanice. Stoga, maksimalna brzina je ostvariva samo u odgovarajućim uvjetima.
7. Ako korisnik promijeni ugovorenu adresu korištenja usluge (inicijalnu adresu), pristup internetu će i dalje biti dostupan, no brzina interneta će ovisiti o dostupnosti 5G frekvencijskog spektra od 3,5 GHz (band n78) na novoj lokaciji, odnosno postojanju parametara nužnih za zadovoljavajući prijem signala. Stoga, promjena adrese korištenja usluge može biti od utjecaja na kvalitetu usluge, a za što Telemach nije odgovoran.
8. Govorna usluga uključuje neograničene minute razgovora prema fiksnim i mobilnim mrežama unutar Republike Hrvatske i neograničene minute razgovora unutar United Group fiksne mreže sukladno Cjeniku. Obzirom da se korisniku dodjeljuje zemljopisna numeracija, korisnik govornu uslugu može koristiti isključivo na inicijalnoj adresi, osim u slučaju preseljenja usluge prihvaćenog od strane Telemach-a na zahtjev korisnika. Nemogućnost korištenja govorne usluge zbog promjene adrese korištenja nema utjecaj na ugovorenu cijenu usluge.
9. Korisnik može zasnovati pretplatnički odnos na paketima iz ovih Uvjeta korištenja sa i bez obveznog trajanja ugovornog odnosa. Obvezno trajanje ugovora može iznositi 12 ili 24 mjeseca.
10. Cijene Paketa, dodatnih usluga te usluga van paketa definirani su Cjenikom
11. Iznos mjesečne naknade u mjesecu aktivacije bit će naplaćen razmjerno broju dana korištenja usluge u tom mjesecu od dana aktivacije usluge.

12. Ako Korisnik na istom OIB-u koristi jedan od Paketa iz ovih Uvjeta korištenja te neku drugu mobilnu pretplatničku uslugu Telemach Hrvatska, ostvaruje Poveži i uštedi pogodnost u iznosima definiranim Cjenikom. Korisnik ostvaruje pogodnost sve dok ima aktivan Paket i drugu mobilnu pretplatničku uslugu. U slučaju da nastupi trajno isključenje mobilne usluge, Poveži i uštedi popust na Paketu iz ovih Uvjeta korištenja se automatski gasi.
13. Paketi EON TRIO START 5G, EON TRIO FULL 5G i EON TRIO PREMIUM 5G uključuju EON TV uslugu. EON usluga u smislu ovih Uvjeta korištenja podrazumijeva uslugu omogućavanja korisnicima pristupa video sadržajima, audio sadržajima, interaktivnim te multimedijским uslugama i sadržajima.
14. EON usluga se može koristiti putem EON SMART BOX-a, EON aplikacije na televizijskom uređaju („TV“) koji ima pristup internetu putem posebnih aplikacija („smart TV“), drugom uređaju novije generacije („smart uređaj“) (primjerice tablet i mobilni telefon nove generacije (smarthphone)) ili na osobnom računalu. Korisnik preuzima EON aplikaciju putem Google play storea, App storea ili Huawei AppGalleryja ili joj pristupa na eon.tv/login. Pod „EON aplikacija“ se podrazumijeva aplikacija i drugo tehničko sučelje pruženo od strane Telemacha, a koji se koriste za pristup EON usluzi. U skladu s odredbama ovih Uvjeta korištenja Telemach korisniku dodjeljuje osobnu, neekskluzivnu, neprenosivu, ograničenu i opozivu licencu za preuzimanje, pokretanje i korištenje EON aplikacije za osobno korištenje na odgovarajućim uređajima koji su u vlasništvu ili pod kontrolom korisnika. Telemach zadržava vlasništvo nad svim kopijama EON aplikacije, čak i nakon instalacije na uređaje korisnika. Nije dozvoljen prijenos prava i obveza korisnika, ili podugovaranje ili podlicenciranje obveza korisnika na drugi pravni subjekt.
15. EON SMART BOX je tehnički uređaj baziran na Android platformi kojim svaki TV postaje smart TV, na način da se spoji s televizijskim prijemnikom i omogući pristup TV-a internetu. Time se omogućava praćenje i pristup EON usluzi, OTT uslugama i drugim aplikacijama trećih strana kao i onih certificiranih od strane Google-a, na jednom te istom uređaju ili zaslonu, i to putem TV-a spojenog na Internet.
16. Korisnik je obavezan EON SMART BOX koristiti i čuvati pažnjom dobrog gospodarstvenika. Korisnik odgovara za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, odnosno neovlaštenog korištenja ili zlouporabe EON SMART BOX-a u vlasništvu Telemacha koja nastane propuštanjem dužne pažnje. Pretplatnik se obvezuje odmah izvijestiti Telemach o svakom nedostatku, oštećenju, gubitku ili krađi vezanoj za EON SMART BOX. Korisnik se obvezuje da neće otvarati, oštećivati niti bilo na koji način mijenjati EON SMART BOX. Cjelokupno održavanje i sve izmjene EON SMART BOX-a mogu obavljati isključivo osobe koje je ovlastio Telemach.
17. Svakom korisniku se dodjeljuju pristupni podaci (korisničko ime i lozinka – dalje: „registracijski podaci“), temeljem kojih korisnik pristupa EON usluzi na eon.tv ili EON aplikaciji. Korisnik je obavezan čuvati svoje registracijske podatke i ni u kojem slučaju ih otkrivati drugim osobama. Izmjena korisničkog imena odnosno email adrese odabrane pri ugovaranju EON usluge naknadno, za vrijeme trajanja ugovora, nije dopuštena, dok lozinku Korisnik može izmijeniti u bilo kojem trenutku. U slučaju bilo kakvog (slučajnog ili namjernog) otkrivanja ili ustupanja registracijskih podataka, korisnik će se smatrati isključivo odgovornim za posljedice bilo kakve zlouporabe. U slučaju zlouporabe dodijeljenih registracijskih podataka, Telemach zadržava pravo takvom korisniku onemogućiti pristup EON usluzi.
18. EON usluga i bilo koji sadržaj koji se gleda putem EON usluge namijenjen je isključivo za privatne potrebe i nekomercijalno korištenje u sklopu korisnikovog kućanstva. Tijekom trajanja ugovora za EON uslugu, Telemach odobrava ograničen, neekskluzivan i neprenosiv pristup EON usluzi s pregledom određenih programskih sadržaja. Izuzev navedenog, nijedno pravo vlasništva ne prenosi se na korisnika. Korisnik je suglasan da neće koristiti niti će omogućiti trećoj osobi korištenje EON uslugu u javne i/ili komercijalne svrhe. Korisnik se obvezuje da EON uslugu neće ni na koji način učiniti dostupnom javnosti u smislu važećih propisa o autorskim i srodnim pravima kao ni da će koristiti EON uslugu niti je učiniti dostupnom u zajedničkim ili javnim prostorijama bilo koje vrste.
19. Korisnik je suglasan da će koristiti EON uslugu, uključujući sve karakteristike i funkcionalnosti povezane s istom, u skladu s važećim zakonima, propisima ili drugim ograničenjima za korištenje EON usluge ili sadržaja preko iste. Korisnik je suglasan da neće arhivirati, reproducirati, distribuirati, mijenjati, prikazivati, izvoditi, objavljivati, licencirati, stvarati izvedene proizvode, nuditi na prodaju ili koristiti (osim na način kako je to izričito odobreno ovim Uvjetima korištenja), sadržaj i informacije koje su sadržane ili dobivene od ili preko EON usluge. Također, korisnik je suglasan da neće:

zaobići, ukloniti, izmijeniti, deaktivirati, degradirati ili spriječiti bilo koju zaštitu sadržaja EON usluge; koristiti bilo koji robot, rezač ili druga automatizirana sredstva za pristup usluzi; vršiti dekompilaciju, obrnuti inženjering ili rastavljanje software-a ili drugih proizvoda ili dostupnih procesa; umetnuti bilo koji programski kod ili proizvod ili manipulirati na drugi način sadržajem EON usluge na bilo koji način; ili koristiti bilo koji način prikupljanja ili razlaganje podataka unutar EON usluge. Korisnik je suglasan da ne postavlja, šalje elektroničkom poštom ili na bilo koji drugi način šalje ili prenosi bilo koji materijal kreiran da ometa, uništi ili ograniči funkcionalnost bilo kojeg kompjuterskog software-a ili hardware-a ili telekomunikacijske opreme povezane s EON uslugom, uključujući sve softverske viruse ili bilo koji drugi kompjuterski kod, datoteke ili programe.

20. Telemach može obustaviti pružanje EON usluge ili ograničiti korištenje EON usluge ako korisnik prekrši navedene uvjete ili nezakonito ili prijevarno koristi EON uslugu ili omogućiti trećoj osobi nezakonito ili prijevarno korištenje EON usluge. Ukoliko Telemach utvrdi da je došlo do piratstva ili druge zlouporabe i ponašanja protivno ovim Uvjetima korištenja od strane korisnika ili treće osobe kojoj je to korisnik omogućio, Telemach će takvom korisniku obustaviti pružanje EON usluge odnosno onemogućiti pristup EON usluzi i može pokrenuti odgovarajući sudski i/ili drugi odgovarajući postupak. Kršenje odredbi iz ovih Uvjeta korištenja predstavlja bitnu povredu odredaba pretplatničkog ugovora te može predstavljati osnovu za njegov raskid od strane Telemacha i to krivnjom korisnika s trenutnim učinkom uz pridržaj prava Telemacha da od korisnika traži naknadu svake štete koju je kršenjem tih odredbi pretrpio.
21. Korisnik autorizira korisničke uređaje na svom korisničkom računu isključivo za jedno kućanstvo (koje uključuje članove obitelji koji žive na istoj adresi prebivališta). Korisnik je odgovoran za svoj korisnički račun te sigurnost i odgovarajuće korištenje svojih aktiviranih uređaja
22. Istovremena upotreba različitih pretraživača na istom korisničkom uređaju smatrat će se kao korištenje više uređaja, tj. upotreba svakog pojedinačnog pretraživača na jednom korisničkom uređaju bit će smatrana jednim zasebnim uređajem, tako da korisnik neće imati pravo po ovoj osnovi zahtijevati dodatne sesije putem pretraživača.
23. Budući da svaki elektronički uređaj ima svoja ograničenja procesne snage i memorije, kod svih načina korištenja EON usluge u slučaju paralelnog korištenja više aplikacija može doći do umanjenja performansi EON usluge, za što Telemach ne snosi odgovornost.
24. Rad EON usluge i kvaliteta slike ovise o brzini podatkovnog prometa. Preporučene minimalne brzine prijenosa podataka za kvalitetno korištenje EON usluge: 2 Mbps za SD i 5 Mbps za HD rezoluciju. Za postizanje optimalnog rada i praćenje EON usluge s najboljom kvalitetom slike, preporučena brzina protoka je od 5 Mbps za SD, odnosno 10 Mbps za HD rezoluciju.
25. Vezano za korištenje EON usluge putem EON aplikacije, performanse i kvaliteta slike ovise o operativnom sustavu uređaja preko kojih se koristi EON usluga, uređaja, kvaliteta i opterećenja Wi-Fi mreže, za koje Telemach ne odgovara te brzini Internet usluge.
26. Ovisno o tome prati li se EON usluga putem aplikacije na smart TV-u, drugom smart uređaju (tablet i smart telefon) ili na osobnom računalu, preporučene minimalne brzine Interneta za kvalitetno korištenje EON usluge se razlikuju. Za upotrebu EON usluge na smart mobilnim uređajima, neophodan je minimalni protok od 500 kbps za SD i 800 kbps za HD sadržaj. Ako se EON koristi na Smart TV-u, preporučene minimalne brzine Interneta za kvalitetno korištenje EON usluge su: 2 Mbps za SD i 5 Mbps za HD rezoluciju. Za postizanje optimalnih performansi i korištenje EON usluge s najboljom kvalitetom slike, preporučena brzina protoka je od 5 Mbps za SD, odnosno 10 Mbps za HD rezoluciju.
27. Ako se EON usluga koristi na smart TV-u, drugom smart uređaju (tablet i smart telefon) ili na osobnom računalu preporuča se korištenje putem LAN (UTP) kabla spojenog na internet uređaj i to putem Wi-Fi mreže, kako bi se izbjegli dodatni troškovi prijenosa podataka prema operateru pokretnih elektroničkih komunikacija. Stabilnost Wi-Fi veze na koju, pored ostalog, utječe i udaljenost od Wi-Fi routera, može značajno utjecati na kvalitetu EON usluge preko EON aplikacije, kao i općenito stabilnost same podatkovne veze ovisno o opterećenosti elektroničke komunikacijske mreže, ako uređaj nije spojen putem LAN (UTP) kabela ili samog uređaja na kojem se koristi EON aplikacija te Telemach za navedeno ne može jamčiti niti snosi ikakvu odgovornost.
28. Za praćenje EON usluge putem mobilne mreže postoji mogućnost ručnog ograničavanja brzine protoka na željenu, što utječe i na kvalitetu video usluge. Ako se EON usluga prati putem smart TV-a ili TV koji je putem EON Smart BOX-a ili drugog korisničkog uređaja koji spaja televizijske sadržaje

s Android TV digitalnim uslugama i aplikacijama, preporuka je da se televizor poveže na internet putem LAN kabela.

29. Usluga se preko EON aplikacije može pratiti na preporučenim uređajima određenih minimalnih karakteristika i performansi. Informativni popis uređaja dostupan je putem svih prodajnih kanala Telemach-a kao i na web-u.
30. Telemach Hrvatska može uslugu privremeno isključiti zbog duga ili na zahtjev Korisnika sukladno Općim uvjetima. Privremeno se isključuju sve usluge sadržane u paketu. Po ponovnoj aktivaciji obračunava se naknada za ponovno uključenje paketa sukladno Cjeniku. Trajanje ugovornih obveza se produljuje za period trajanja privremenog isključenja na zahtjev Korisnika. Uslugu privremenog isključenja na zahtjev Korisnik može koristiti jednom u kalendarskoj godini na rok do maksimalno 6 mjeseci.
31. Prilikom korištenja podatkovnog prometa Pretplatnik je obavezan poštivati zakonsku zabranu slanja neželjenih elektroničkih poruka te je obavezan koristiti uslugu pristupa internetu na način sukladan važećim propisima u Republici Hrvatskoj, Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. i Savjetima za zaštitu od zlouporabe objavljenim na web stranici [www.telemach.hr](http://www.telemach.hr), a Telemach pridržava pravo poduzeti mjere i korake potrebne za sprečavanje zlouporabe usluge
32. Paketi iz ovih Uvjeta korištenja dostupni su za aktivaciju svim novim korisnicima kao i svim postojećim korisnicima koji zadovoljavaju uvjete navedene u Općim uvjetima. Paketi su dostupni za aktivaciju od 1.veljače 2024. godine
33. Telemach Hrvatska zadržava pravo promjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će Korisnik biti obaviješten putem Telemach Hrvatska web stranice ili na drugi primjereni način sukladno primjenjivim propisima.
34. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Uvjetima korištenja na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti, kao i drugi Telemach Hrvatska posebni uvjeti i/ili specifikacije usluga koje Korisnik koristi te primjenjivi propisi.
35. Sukladno primjenjivim Općim uvjetima poslovanja od dana 5.1.2023. Telemach ima mogućnost usklađenja cijena s prosječnom godišnjom stopom inflacije.

Ovi Uvjeti korištenja stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. veljače 2024. godine.