

Uvjeti korištenja Telemach paketa za preplatnike START, TOP, UNLIMITED i UNLIMITED PRO

1. Ovim Uvjetima korištenja Telemach paketa za preplatnike START, TOP, UNLIMITED i UNLIMITED PRO (dalje u tekstu: Uvjeti korištenja) uređuju se odnosi između Telemach Hrvatska d.o.o. (dalje u tekstu: Telemach) s jedne strane i korisnika Telemach usluga na pretplatu (dalje u tekstu: Preplatnik) s druge strane koji ugovaraju i/ili koriste pakete START, TOP, UNLIMITED i UNLIMITED PRO (dalje: Paket, Paketi).
2. Potpisom Zahtjeva za zasnivanje preplatničkog odnosa, Zahtjeva za produljenje preplatničkog odnosa, Zahtjeva za ugovaranje obveznog trajanja preplatničkog odnosa ili Zahtjeva za prijenos preplatničkog broja u Telemach mrežu (dalje u tekstu: Zahtjevi) odnosno promjenom trenutnog Paketa ili tarife na Pakete koji su predmet ovih Uvjeta korištenja Preplatnik prihvata ove Uvjete korištenja.
3. Paketi START, TOP i UNLIMITED dostupni su za aktivaciju privatnim i poslovnim korisnicima od 22.03.2021. godine dok je paket UNLIMITED PRO dostupan za aktivaciju samo poslovnim korisnicima.
4. Privatni Preplatnik može ugovoriti i aktivirati najviše pet Paketa. Preplatnik koji ugovori više Paketa ostvaruje pravo na povoljniju mjesecnu naknadu za pakete START, TOP i UNLIMITED dok poslovni Preplatnik može ostvariti pravo na povoljniju mjesecnu naknadu za najviše deset priključaka na paketima START, TOP i UNLIMITED sukladno Telemach cjeniku usluga (dalje u tekstu: Cjenik). Povoljnija mjesecna naknada se može ostvariti na paketima START, TOP i UNLIMITED dok se prilikom utvrđivanja prava na ostvarenje povoljnije mjesecne naknade uzimaju priključci na svim Paketima. Za obračun konačne mjesecne naknade koja se iskazuje na mjesecnom računu uzima se onaj broj priključaka koje je određeni korisnik imao na kraju obračunskog razdoblja i primjenjuje se na sve priključke za koje se radi obračun na kraju obračunskog razdoblja (npr. korisnik koji je na početku obračunskog razdoblja imao 5 priključaka na Paketima od kojih je tri otkazao u toku mjeseca, kao kriterij za obračun povoljnije mjesecne naknade uzimaju se samo preostala dva priključka koja su aktivna na kraju obračunskog razdoblja.).
5. Mjesecne naknade paketa određene su Cjenikom. Iznos mjesecne naknade plaća se po svakom priključku koji korisnik ima na jednom od Paketa.
6. Iznos mjesecne naknade u mjesecu aktivacije bit će naplaćen razmjerno broju dana koliko je Korisnik imao aktiviran Paket. Primjerice, Preplatniku koji je ugovorio Paket na polovici mjeseca naplatit će se polovica iznosa mjesecne naknade. Svaki naredni puni mjesec Preplatnik plaća puni iznos mjesecne naknade.
7. U iznos mjesecne naknade Paketa uključena je neograničena količina odlaznih minuta razgovora, SMS i MMS poruka prema svim pokretnim i nepokretnim mrežama u

Republici Hrvatskoj te određena količina podatkovnog prometa na području Republike Hrvatske.

- Paket START sadrži i 12 GB podatkovnog prometa po maksimalno dostupnoj brzini. Nakon potrošenih 12 GB podatkovnog prometa brzina korištenja podatkovnog prometa se smanjuje na 64 kbit/s i ista se primjenjuje do kraja obračunskog razdoblja.
 - Paket TOP sadrži i 60 GB podatkovnog prometa po maksimalno dostupnoj brzini. Nakon potrošenih 60 GB brzina korištenja podatkovnog prometa se smanjuje na 64 kbit/s i ista se primjenjuje do kraja obračunskog razdoblja.
 - Paket UNLIMITED sadrži neograničeni podatkovni promet.
 - Paket UNLIMITED PRO sadrži neograničeni podatkovni promet, 1000 odlaznih minuta prema zemljama EU/EEA, 30 minuta međunarodnih poziva prema Svetu destinacijama i 300 MB podatkovnog prometa u roamingu u Svetu destinacijama. Zemlje EU/EEA uključuje odlazne pozive prema sljedećim destinacijama: *Austrija, Belgija, Bugarska, Cipar, Češka Republika, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Mađarska, Island, Irska, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Malta, Nizozemska, Norveška, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunjska, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Velika Britanija*. Svet destinacije za međunarodne pozive i podatkovni roaming uključuju: *Albanija, Australija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Kanada, Kina, Gibraltar, Hong Kong, Indonezija, Izrael, Japan, Koreja, Makedonija, Malezija, Moldavija, Rusija, Saudijska Arabija, Srbija, Singapur, Švicarska, Tajvan, Tajland, Turska, Ukrajina, Ujedinjeni Arapski Emirati, Sjedinjene Američke Države*
 - Minutama dodijeljenim u paketu UNLIMITED PRO za pozive prema međunarodnim brojevima EU/EEA i Svet nije dozvoljeno koristiti usluge konferencijskog poziva i proslijedivanje poziva. Minute uključene u opcije ne mogu se koristiti za pozive prema specijalnim brojevima, na brojeve s posebnom naplatom te na brojeve s dodatnom vrijednošću.
8. Od 1.6.2023.g. Preplatnik ostvaruje ili može ostvariti pravo na povoljniju mj. naknadu za ugovorene dodatne priključke na paketima START, TOP i UNLIMITED za koje ima sklopljen ugovor uz obvezno trajanje od 24 mjeseca.
 9. Radi osiguravanja optimalnog korisničkog iskustva tijekom korištenja podatkovnog prometa svim Telemach preplatnicima, Preplatniku paketa UNLIMITED i UNLIMITED PRO se svakog dana u 00:00 sata dodjeljuje 60GB podatkovnog prometa za preuzimanje i slanje podataka. Ako Preplatnik unutar jednog dana potroši 60GB brzina se smanjuje na 64 kbit/s. Nastavak korištenja podatkovne usluge po maksimalno dostupnoj brzini Preplatnik postiže slanjem ključne riječi NASTAVI na 13880 ili preko Telemach aplikacije pri čemu se dodjeljuje dodatnih 60 GB podatkovnog prometa po maksimalnoj brzini bez naknade. Nakon što se potroše dodatni GB brzina se ponovno

smanjuje na 64 kbit/s. Preplatnik može bez dodatne naknade aktivirati neograničen broj dodatnih 60 GB podatkovnog prometa u istom danu nakon što u potpunosti potroši prethodno dodijeljenih 60 GB podatkovnog prometa. Promjena novog limita od 60 GB primjenjuje se za sve postojeće korisnike paketa Unlimited i Unlimited Pro od 1.1.2024. godine, odnosno za sve nove korisnike od 20.12.2023. godine.

10. Na Paketima se isključuje primjena Načela pravednosti korištenja usluga i proizvoda. U slučaju kada se dodijeljeni podatkovni promet ne potroši do kraja obračunskog razdoblja, isti se briše i ne prenosi u sljedeće obračunsko razdoblje.
11. Preplatnik Paket može promijeniti jednom za vrijeme trajanja obračunskog razdoblja. Novo aktivirani Paket se počinje primjenjivati danom aktivacije.
12. Usluge s posebnom tarifom nisu uključene u iznos mjesечne naknade Paketa, te se naplaćuju posebno sukladno cijenama definiranim Cjenikom.
13. Sva obilježja Paketa i cijene naznačene su u Cjeniku.
14. Radi osiguravanja optimalnog korisničkog iskustva tijekom korištenja podatkovnog prometa svim Telemach korisnicima, Telemach Hrvatska može na Paketima smanjiti brzinu pristupa internetu na maksimalnu brzinu do 1 Mbps kod slanja i preuzimanja podataka. Mjere osiguravanja optimalnog korisničkog iskustva će se primjenjivati samo u situacijama kada će biti ugrožen integritet Telemach mreže npr. kada dođe do značajnog usporenja prosječne brzine Telemach korisnika u preuzimanju podataka u određenom vremenskom periodu na određenoj lokaciji. Telemach Hrvatska zadržava mogućnost smanjenja brzine pristupa svim korisnicima na spomenutoj lokaciji ili samo određenim korisnicima čiji je doprinos zagušenju najveći.
15. Zbog zaštite Telemach korisnika, trajanje svakog pojedinačnog poziva ograničeno je na 60 minuta nakon čega se isti automatski prekida.
16. U Paketima nije dozvoljeno koristiti usluge konferencijskog poziva i proslijđivanje poziva.
17. U slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu Telemach usluga i/ili u slučaju korištenja usluge u svrhu izravne promidžbe i/ili prodaje usluga i/ili proizvoda Preplatnika ili trećih osoba (koje uključuje, ali se ne ograničava na korištenje Telemach usluga za neželjene elektroničke komunikacije) i/ili u slučaju sumnje u promet prema mrežama u kojima se nude usluge koje omogućavaju primatelju poziva dobivanje bonus iznosa na temelju omjera 90% odlaznog prometa prema takvim mrežama i 10% dolaznog prometa i/ili korištenje Paketa u svrhu tzv. bulk ili masovnog slanja i primanja SMS poruka korištenjem bilo kojeg uređaja, Telemach zadržava pravo po svom izboru Preplatniku ograničiti korištenje Telemach usluga ili privremeno isključiti dodijeljenu mu SIM karticu ili raskinuti preplatnički ugovor s trenutnim učinkom i trajno isključiti dodijeljenu mu SIM karticu.
18. Paketi su namijenjeni prvenstveno pojedinačnoj osobnoj komunikaciji (između osoba ili osobe kao iniciatora, a poslovnog ili inog rješenja kao primatelja, a u svrhu

ostvarenja potrebe, npr. za plaćanje ili iniciranje plaćanja usluge, sudjelovanje u nagradnoj igri ili nekom drugom natjecanju i slično). Paketi nisu namijenjeni za slanje SMS poruka ili upućivanje poziva u smislu tzv. bulk (masovnog) slanja SMS poruka ili upućivanja poziva unutar bilo kakvih poslovnih i inih rješenja poput, ali ne ograničavajući se na sustav za zaprimanje glasova unutar sustava glasanja korištenjem SMS poruka, sustav za obavlještanje primatelja SMS poruka o statusima zahtjeva, slanje obavijesti članovima klubova, udruga ili drugih profitnih ili neprofitnih organizacija i sličnih sustava ili rješenja. Smatraće se da postoji sumnja na zlouporabu i korištenje Paketa protivno osnovnoj namjeni ako u kraćem vremenskom periodu bude odaslan neuobičajeno velik broj SMS poruka te se isto ponavlja bez da postoji razmjeran dolazni promet, a što ukazuje na to da se ne radi o slanju poruka za potrebe osobne komunikacije. Korištenje Paketa protivno osnovnoj namjeni kako je opisana podliježe sankcijama iz članka 18. ovih Uvjeta korištenja.

19. Postojeći Preplatnik koji ugovara Paket iz ovih Uvjeta korištenja potpisom Zahtjeva za promjenom paketa, u trenutku aktivacije Paketa gubi sve ugovorene pogodnosti, promocije ili dodatne opcije koje se ne naplaćuju na staroj tarifi/paketu.
20. Obračun troškova roaminga (korištenja usluga u inozemstvu) kao i korištenja minuta razgovora i SMS poruka može kasniti u odnosu na vrijeme korištenja usluga, zbog čega takvi troškovi mogu biti obračunati na nekom od sljedećih mjesecnih računa.
21. Preplatnik sklapa ugovor za korištenje Paketa u skladu s Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska. Preplatnik koji je ujedno i poslovni korisnik Zahtjev iz točke 2. ovih Uvjeta korištenja potpisuje za svaki pojedini priključak s popisa priključaka poslovnog korisnika koji je priložen Zahtjevu i čini njegov sastavni dio (dalje u tekstu: Popis).
22. Preplatnik koji je ujedno i poslovni korisnik na kojega glasi Paket može tijekom korištenja Paketa zasnivati preplatnički odnos za dodatne priključke s Paketom, te je preplatnički odnos za takve priključke zasnovan u trenutku dodavanja priključaka na Popis.
23. Eventualno obvezno trajanje preplatničkog odnosa (dalje u tekstu: Obvezno trajanje) Preplatnik koji je ujedno i poslovni korisnik ugovara za svaki priključak pojedinačno, na način da će obvezno trajanje za taj priključak biti definirano na Popisu, a isto počinje teći od dana uključenja priključka na Popis.
24. Preplatnik može potpisati ugovor za Paket s ili bez obveznog trajanja preplatničkog Ugovora. Obvezno trajanje ugovora može iznositi 12 ili 24 mjeseca.
25. Dozvoljene promjene paketa za Preplatnike određene su Pravilima promjena paketa za Telemach preplatnike objavljenima na www.telemach.hr.
26. Preplatnik u svakom trenutku može provjeriti potrošnju slanjem ključne riječi STANJE na broj 13880.
27. Preplatnik koji je ujedno i poslovni preplatnik koji želi prenijeti preplatnički odnos za pojedini priključak Paketom na drugu fizičku ili pravnu osobu, prijenos na fizičku osobu

može izvršiti ako priključak nema obvezno trajanje, dok se prijenos na drugu pravnu osobu može izvršiti tijekom obveznog trajanja koje se prenosi na drugu pravnu osobu. Prilikom prijenosa na drugu fizičku ili pravnu osobu prenose se i druge obveze koje je ugovorio Pretplatnik.

28. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Uvjetima korištenja na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti, kao i drugi Telemach Hrvatska d.o.o. posebni uvjeti i/ili specifikacije usluga koje Pretplatnik koristi.
29. Telemach Hrvatska d.o.o. pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će Pretplatnik odnosno Poslovni korisnik biti pravodobno obaviješten putem Telemach web stranice, e-mailom ili na drugi primjereno način
30. Sukladno primjenjivim Općim uvjetima poslovanja od dana 5.1.2023. uvodi se mogućnost usklađenja cijena s prosječnom godišnjom stopom inflacije.

Ovi uvjeti korištenja primjenjuju se od 22.3.2021. godine, a izmijenjeni su 07.02.2022., 17.02.2022., 05.01.2023., 20.09.2023. i 20.12.2023. godine.