

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

1. Ovim Uvjetima korištenja Telemach paketa za pretplatnike 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: Pretplatnik) s druge strane koji ugovaraju i/ili koriste pakete START, TOP, UNLIMITED i UNLIMITED PRO (dalje: Paket, Paketi).
2. Potpisom Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, Zahtjeva za produljenje pretplatničkog odnosa, Zahtjeva za ugovaranje obveznog trajanja pretplatničkog odnosa ili Zahtjeva za prijenos pretplatničkog broja u Telemach mrežu (dalje u tekstu: Zahtjevi) odnosno promjenom trenutnog Paketa ili tarife na Pakete koji su predmet ovih Uvjeta korištenja Pretplatnik prihvaća 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 Pretplatnik može ugovoriti i aktivirati najviše pet Paketa. Pretplatnik koji ugovori više Paketa ostvaruje pravo na povoljniju mjesečnu naknadu za pakete START, TOP i UNLIMITED dok poslovni Pretplatnik može ostvariti pravo na povoljniju mjesečnu naknadu za najviše deset priključaka na paketima START, TOP i UNLIMITED sukladno Telemach cjeniku usluga (dalje u tekstu: Cjenik). Povoljnija mjesečna naknada se može ostvariti na paketima START, TOP i UNLIMITED dok se prilikom utvrđivanja prava na ostvarenje povoljnije mjesečne naknade uzimaju priključci na svim Paketima. Za obračun konačne mjesečne naknade koja se iskazuje na mjesečnom 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 mjesečne naknade uzimaju se samo preostala dva priključka koja su aktivna na kraju obračunskog razdoblja.).
5. Mjesečne naknade paketa određene su Cjenikom. Iznos mjesečne naknade plaća se po svakom priključku koji korisnik ima na jednom od Paketa.
6. Iznos mjesečne naknade u mjesecu aktivacije bit će naplaćen razmjerno broju dana koliko je Korisnik imao aktiviran Paket. Primjerice, Pretplatniku koji je ugovorio Paket na polovici mjeseca naplatit će se polovica iznosa mjesečne naknade. Svaki naredni puni mjesec Pretplatnik plaća puni iznos mjesečne naknade.
7. U iznos mjesečne 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 6 GB podatkovnog prometa po maksimalno dostupnoj brzini. Nakon potrošenih 6 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 40 GB podatkovnog prometa po maksimalno dostupnoj brzini. Nakon potrošenih 40 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 Svijet destinacijama i 300 MB podatkovnog prometa u roamingu u Svijet 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*. Svijet 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 Svijet nije dozvoljeno koristiti usluge konferencijskog poziva i prosljeđivanje 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. Radi osiguravanja optimalnog korisničkog iskustva tijekom korištenja podatkovnog prometa svim Telemach pretplatnicima, Pretplatniku paketa UNLIMITED i UNLIMITED PRO se svakog dana u 00:00 sata dodjeljuje 10GB podatkovnog prometa za preuzimanje i slanje podataka. Ukoliko Pretplatnik unutar jednog dana potroši 10GB brzina se smanjuje na 64 kbit/s. Nastavak korištenja podatkovne usluge po maksimalno dostupnoj brzini Pretplatnik postiže slanjem ključne riječi NASTAVI na 13880 ili preko Telemach aplikacije pri čemu se dodjeljuje dodatnih 5GB podatkovnog prometa po maksimalnoj brzini bez naknade. Nakon što se potroše dodatni GB brzina se ponovno smanjuje na 64 kbit/s. Pretplatnik može bez dodatne naknade aktivirati neograničen broj dodatnih 5GB podatkovnog prometa u istom danu nakon što u potpunosti potroši prethodno dodijeljenih 5GB podatkovnog prometa.

9. 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.
10. Pretplatnik Paket može promijeniti jednom za vrijeme trajanja obračunskog razdoblja. Novo aktivirani Paket se počinje primjenjivati danom aktivacije.
11. Usluge s posebnom tarifom nisu uključene u iznos mjesečne naknade Paketa, te se naplaćuju posebno sukladno cijenama definiranim Cjenikom.
12. Sva obilježja Paketa i cijene naznačene su u Cjeniku.
13. Postojeći Paket je moguće zamijeniti novim jednom u obračunskom razdoblju pri čemu se novo aktivirani Paket počinje primjenjivati od dana aktivacije Paketa.
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 zagašenju 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 prosljeđivanje 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 Pretplatnika 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 Pretplatniku ograničiti korištenje Telemach usluga ili privremeno isključiti dodijeljenu mu SIM karticu ili raskinuti pretplatnički ugovor s trenutnim učinkom i trajno isključiti dodijeljenu mu SIM karticu.
18. Paketi su namijenjeni prvenstveno pojedinačnoj osobnoj komunikaciji (između osoba ili osobe kao inicijatora, 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). Paket nije namijenjen 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 obavještanje primatelja SMS poruka o statusima zahtjeva, slanje obavijesti članovima klubova, udruga ili drugih profitnih ili neprofitnih organizacija i sličnih sustava ili rješenja. Korištenje Paketa protivno osnovnoj namjeni kako je opisana podliježe sankcijama iz članka 17.

19. Postojeći Pretplatnik 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 mjesečnih računa.
21. Pretplatnik sklapa ugovor za korištenje Paketa u skladu sa Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska. Pretplatnik koji je ujedno i poslovni korisnik Zahtjev iz točke 2. ovih Uvjeta korištenja potpisuje za svaki pojedini priključak sa popisa priključaka poslovnog korisnika koji je priložen Zahtjevu i čini njegov sastavni dio (dalje u tekstu: Popis).
22. Pretplatnik koji je ujedno i poslovni korisnik na kojega glasi Paket može tijekom korištenja Paketa zasnivati pretplatnički odnos za dodatne priključke s Paketom, te je pretplatnički odnos za takve priključke zasnovan u trenutku dodavanja priključaka na Popis.
23. Eventualno obvezno trajanje pretplatničkog odnosa (dalje u tekstu: Obvezno trajanje) Pretplatnik 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. Pretplatnik može potpisati ugovor za Paket sa ili bez obveznog trajanja pretplatničkog Ugovora. Obvezno trajanje ugovora može iznositi 12 ili 24 mjeseca.
25. Dozvoljene promjene paketa za Pretplatnike određene su Pravilima promjena paketa za Telemach pretplatnike objavljenima na www.telemach.hr.
26. Pretplatnik u svakom trenutku može provjeriti potrošnju slanjem ključne riječi STANJE na broj 13880.
27. Pretplatnik koji je ujedno i poslovni pretplatnik koji želi prenijeti pretplatnički 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 primjeren način

Ovi uvjeti korištenja primjenjuju se od 22.3.2021 te su izmijenjeni 07.02.2022. i 17.02.2022.