

UVJETI KORIŠTENJA PAKETA EON TRIO START, EON TRIO FULL I EON TRIO PREMIUM

1. Potpisom Zahtjeva za aktivaciju jednog od Telemach Hrvatska d.o.o. (dalje: Telemach Hrvatska) pretplatničkih paketa: EON TRIO START, EON TRIO FULL i EON TRIO PREMIUM (u daljnjem tekstu: Paketi) krajnji korisnik (u daljnjem tekstu: Korisnik) prihvaća ove Uvjete korištenja Telemach Hrvatska pretplatničkih paketa (dalje u tekstu: Uvjeti korištenja).
2. Paketi su namijenjeni privatnim i poslovnim korisnicima, a sastoje se od telefonske linije, pristupa internetu, internet prometa i EON TV-a 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 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 obvezan Telemach Hrvatska nadoknaditi nastalu štetu u skladu s Cjenikom. U slučaju raskida Pretplatničkog ugovora, Korisnik je obvezan Telemach Hrvatska vratiti terminalnu opremu u ispravnom stanju sukladno Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. za pružanje usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksne usluge) (dalje: Opći uvjeti). 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. Ako u prostorijama Korisnika kućna instalacija ne postoji ili je neadekvatna, Telemach Hrvatska će, ako je moguće sukladno primjenjivim propisima, drugim aktima i tehničkim mogućnostima, a u dogovoru s Korisnikom, izvesti kućnu instalaciju. Podnošenjem Zahtjeva za Paket, Korisnik podnosi zahtjev da, u slučaju nepostojanja ili neadekvatnosti postojeće kućne instalacije, Telemach Hrvatska osigura kućnu instalaciju ako je isto moguće sukladno primjenjivim propisima, drugim aktima i tehničkim mogućnostima. Naknada za instalaciju definirana je Cjenikom. Ako je kućna instalacija neadekvatna ili ne postoji, a nije ju moguće izvesti sukladno prethodno navedenom, usluga se neće realizirati, a Korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.
5. Radi osiguravanja integriteta mreže i u drugim opravdanim slučajevima, Telemach Hrvatska može na paketima ograničiti brzinu pristupa internetu kod slanja i preuzimanja podataka. Mjere osiguravanja integriteta mreže će se primjenjivati

samo u situacijama ugroženosti integriteta mreže. Telemach Hrvatska pridržava pravo poduzeti mjere i korake potrebne za sprečavanje zlouporabe usluge.

6. Cijene Paketa, dodatnih usluga te usluga van paketa definirani su Cjenikom.
7. Korisnik može zasnovati pretplatnički odnos odabirom jednog od paketa iz ovih Uvjeta korištenja koje su u redovnoj ili promocijskoj ponudi s ili bez obveznog trajanja ugovornog odnosa. Obvezno trajanje ugovora može iznositi 12 ili 24 mjeseca.
8. Paket je moguće promijeniti jednom unutar kalendarskog mjeseca na paket više vrijednosti ili paket s dužim obveznim trajanjem Pretplatničkog ugovora. Promjena nastupa najkasnije 30 dana od dana kada Telemach Hrvatska prihvati Zahtjev Korisnika za promjenom.
9. Iznos mjesečne naknade u mjesecu aktivacije bit će naplaćen razmjerno broju dana korištenja usluge u tom mjesecu od dana aktivacije usluge.
10. Neiskorištena količina minuta/podatkovnog prometa iz paketa tijekom jednog mjeseca ne prenosi se u sljedeći mjesec niti se može iskoristiti za umanjenje sljedećeg računa.
11. Ako Korisnik na istom OIB-u koristi jedan od Paketa fiksnih usluga te jednu od mobilnih pretplatničkih tarifa Telemach Hrvatska, ostvaruje Poveži i uštedi popust definiran Cjenikom. Korisnik ostvaruje popust sve dok ima aktivnu fiksnu i mobilnu pretplatničku uslugu. U slučaju da nastupi trajno isključenje mobilne usluge, Poveži i uštedi popust se automatski gasi.
12. 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.
13. Preseljenje i/ili premještaj: Telemach će izvršiti premještaj ili preseljenje na zahtjev Korisnika sukladno Općim uvjetima. Ako je na 'prethodnoj adresi' (s koje se usluga seli) postojala važeća ugovorna obveza ona po preseljenju/premještaju nastavlja teći, a ako je potrebno pružiti usluga izgradnje kućne instalacije na 'novoj adresi' (na koju se usluga seli), ista se obračunava sukladno Cjeniku. Onemogućavanjem korištenja paketa na 'prethodnoj adresi' prestaje obračun mjesečne naknade za ugovoreni paket na 'prethodnoj adresi'. Po preseljenju paketa na 'novu adresu' započinje obračun mjesečne naknade. Eventualne važeće ugovorne obveze se produljuju za period trajanja preseljenja. Pretplatnik će u svrhu preseljenja ili

premještanja omogućiti Telemach-u uvid u odgovarajuće dokaze o opravdanosti zatraženog preseljenja ili premještaja.

14. Paketi 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 uz personalizirane preporuke dostupnog sadržaja.
15. 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 App Galleryja 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 pod licenciranje obveza korisnika na drugi pravni subjekt.
16. 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. EON SMART BOX je moguće koristiti isključivo na adresi na kojoj je korisnik spojen na Internet putem Telemach usluge, sastavnog dijela opisanih EON TRIO paketa.
17. 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.
18. 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.

19. 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.
20. 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 de kompilaciju, 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.
21. Telemach može obustaviti pružanje EON usluge ili ograničiti korištenje EON usluge ako korisnik prekrši navedene uvjete ili nezakonito ili prijevarno koristi EON uslugu ili omogući 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.

22. Maksimalan broj uređaja koje Korisnik može registrirati za korištenje EON aplikacije, odnosno maksimalan broj uređaja na kojima može istovremeno koristiti EON aplikaciju određen je Cjenikom i ovisi o izabranom paketu.
23. 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.
24. 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.
25. 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 umanjavanja performansi EON usluge, za što Telemach ne snosi odgovornost.
26. 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.
27. 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.
28. 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.
29. 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.

30. 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.
31. Opcija „Preuzmi“ u EON Video klubu, ako je dostupna, omogućuje Korisniku preuzimanje sadržaja na registriranom pametnom telefonu nove generacije ili tabletu.

Sadržaj koji je dostupan za preuzimanje ovisi o paketu koji Korisnik ima ugovoren i dodatnim Video klub paketima. Sadržaj dostupan Korisniku za preuzimanje također ovisi isključivo o odabiru koji odredi pružatelj sadržaja za svaki katalog unutar Video kluba. Pružatelj sadržaja određuje i vremenski period tijekom kojeg je sadržaj dostupan za pohranu/preuzimanje. Konkretni preuzeti sadržaj dostupan je za reprodukciju ograničeno vrijeme, a ovisno o pravilima pružatelja sadržaja.

Ako Korisnik pokuša sadržaj, koji je preuzeo, pogledati nakon isteka definiranog vremenskog perioda za reprodukciju, reprodukcija neće uspjeti, a Korisnik će dobiti obavijest o isteku.

Opcija „Preuzmi“ dostupna je samo putem EON aplikacije na pametnom telefonu nove generacije i tabletu.

Neovisno je li period prava korištenja sadržaja istekao ili nije, Korisniku je omogućeno brisanje preuzetog sadržaja sa svojeg uređaja.

Nakon preuzimanja sadržaja, ako se korisnik odjavi iz aplikacije, po ponovnoj prijavi sadržaj više neće biti dostupan u dijelu „Moji sadržaji“ – „Preuzimanja“.

Opcija „Preuzmi“ ne mora biti trajno dostupna Korisniku, a Telemach Hrvatska zadržava pravo izmjene uvjeta navedenih u ovoj točki, sve ovisno o pravima koje na Telemach Hrvatska prenose pružatelji sadržaja.

32. 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.

33. U slučaju kupovine uređaja uz pakete iz specifikacije, a pod uvjetom da je takva ponuda dostupna sukladno Cjeniku, uvjet za isporuku uređaja je uspješna realizacija Telemach fiksne usluge. Po uspješnoj realizaciji usluge uređaj će biti isporučen bez odgađanja.
34. 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 1.11.2022. godine privatnim i poslovnim pretplatnicima.
35. 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.
36. 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.
37. 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 01.11.2022. te su izmijenjeni 05.01.2023, 10.05.2023., 13.02.2024. i 16.02.2024.