

Posebni pogoji uporabe storitve E-oskrba

Veljavnost: od 23. 2. 2023 (novi naročniki) oz. od 29. 3. 2023 (obstoječi naročniki)

Posebni pogoji uporabe storitev E-oskrba urejajo razmerja med Telekomom Slovenije in naročnikom ter drugimi uporabniki storitev E-oskrba družbe Telekom Slovenije.

1. Opredelitev pojmov

- 1.1. »Aplikacija E-oskrba« je posebna programska oprema za pametni telefon, ki podpira delovanje senzorske ambientalne tehnične rešitve, ki podpira delovanje terminalne opreme. Skrbnik aplikacije je naročnik, ki dodeljuje oskrbovalcem dostop do profila uporabnika v aplikaciji.
- 1.2. »Asistenčni center« (center za pomoč na daljavo) je klicno-nadzorni center, ki je opremljen s posebno telekomunikacijsko in aplikativno opremo.
- 1.3. »Cenik storitev« določa cene storitev Telekoma Slovenije, ki jih Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju Telekom Slovenije) zaračunava za uporabo storitev (v nadaljevanju Cenik).
- 1.4. »Kartica SIM (SIM - Subscriber Identity Modul in USIM - Universal Subscriber Identity Modul)« je kartica z vpisanimi podatki, ki omogoča priključitev na določena omrežja in identifikacijo naročnika/uporabnika omrežja ter se uporablja izključno za namen izvajanja storitve E-oskrba. Kartica SIM je last Telekoma Slovenije.
- 1.5. »Dodatne storitve in oprema E-oskrba« so storitve in oprema, ki jih Telekom Slovenije ponuja ob osnovni storitvi in so opredeljene v točki 2.6. teh pogojev ter v vsakokrat veljavni prodajni ponudbi za storitev E-oskrba v okviru različnih paketov.
- 1.6. »Naročnik« je fizična ali pravna oseba, ki s Telekomom Slovenije sklene naročniško pogodbo za storitev E-oskrba. Naročnik je lahko uporabnik ali druga oseba. V kolikor naročnik ni uporabnik, mora naročnik za sklenitev naročniške pogodbe in namestitve storitve E-oskrba pri uporabniku imeti soglasje uporabnika.
- 1.7. »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za zagotavljanje dostopa do storitev.
- 1.8. »Naročniška pogodba« je pogodba med Telekomom Slovenije kot izvajalcem storitve E-oskrba in naročnikom, s katero se sklene naročniško razmerje za uporabo storitve E-oskrba (v nadaljevanju NR).
- 1.9. »Obračunsko obdobje« je časovno obdobje, v katerem Telekom Slovenije za naročnika/uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve v skladu z naročniško pogodbo in jih za to obdobje vrednoti in zaračunava naročnikom/uporabnikom v skladu z veljavnim Cenikom.
- 1.10. »Oskrbovalec« je fizična oseba, ki je v naročniški pogodbi (oz. sestavnih delih le te) navedena kot kontaktna oseba v primeru zaznanih dogodkov pri uporabniku ter za prejem obvestil o delovanju storitev.
- 1.11. »Osnovna storitev E-oskrba« je storitev za katero je izdalo dovoljenje pristojno ministrstvo in vsebuje nabor storitev in opreme, kot je opredeljeno v vsakokrat veljavni prodajni ponudbi za storitev E-oskrba, v okviru osnovnega paketa.
- 1.12. »Socialna zbornica Slovenije« je organ, ki na podlagi Zakona o socialnem varstvu ter Pravilnika o reševanju ugovorov zoper opravljene socialno-varstvene storitve zasebnikov rešuje ugovore zoper opravljene socialno-varstvene storitve.
- 1.13. »Terminalna oprema« (v nadaljevanju tudi oprema) je radijska in telekomunikacijska oprema (varovalna enota, senzori), ki jo uporabljajo naročniki/uporabniki pri uporabi storitve E-oskrba in je v lasti Telekoma Slovenije.
- 1.14. »Uporabnik« je ena ali več oseb na katere lokaciji je nameščena terminalna oprema priključka storitve e-oskrba, določeni z naslovom ob naročilu storitve E-oskrba in je navedena na pogodbi.

2. Storitve E-oskrba in pogoji uporabe storitev

- 2.1. E-oskrba – pomoč na daljavo je storitev Telekoma Slovenije v okviru socialno varstvene storitve socialnega servisa – celodnevna povezava preko osebnega telefonskega alarma.
- 2.2. Telekom Slovenije omogoča storitev E-oskrba v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti na ozemlju Republike Slovenije.
- 2.3. Za nove storitve in storitve, ki se uporabljajo pod posebnimi pogoji, bo Telekom Slovenije pred njihovo uvedbo pripravil in objavil ustrezna navodila ter pogoje uporabe in opis teh storitev.
- 2.4. Dostop do novih storitev, za katere Telekom Slovenije ne obračunava posebne priključnine ali naročnine, se lahko omogoči brez naročnikovega naročila, vsak naročnik pa ima skladno s tehničnimi pogoji in možnostmi Telekoma Slovenije možnost izklopa posamezne storitve ali skupine storitev.
- 2.5. Sistem E-oskrba je posebna informacijsko-komunikacijska tehnologija in strojna in programska oprema, ki omogoča izvajanje storitve E-oskrba. Sistem sestavljajo tudi informacijske rešitve in storitve, ki jih Telekom Slovenije zagotavlja kot storitve v oblaku.
- 2.6. Dodatna oprema so različne vrste detektorjev in sprožilcev, ki se jih namesti na bivališču uporabnika ali jih nosi uporabnik in posredujejo podatke o gibanju uporabnika v sistem E-oskrba, kjer se beležijo in so lahko osnova za vzpostavitev klica na pomoč. Dodatna oprema je lahko

- 2.7. tudi druga oprema, ki je kot taka opredeljena v prodajni ponudbi za storitev E-oskrba.
- 2.7. Telekom Slovenije lahko 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. Telekom Slovenije bo najavil omejitve oziroma prekinitve zaradi večjih vzdrževalnih del v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej ali na drug ustrezen način. Prekinitve sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del oziroma odpravo napake.
- 2.8. O spreminjanju pogojev, določenih v naročniški pogodbi (obseg, kakovosti, cen storitev, itd.) bo Telekom Slovenije naročnike obveščal in sicer na načine: z obvestili na svojih spletnih straneh in na prodajnih mestih; s pisnimi obvestili (šteje se, da je Telekom Slovenije to obveznost izpolnil, če je pisno obvestilo posredoval skupaj z mesečnim računom, poslanim po pošti ali v elektronskem računu, vsaj enkrat v prej navedenem časovnem obdobju); lahko pa tudi na drug način, če naročniška pogodba tako izrecno določa.
- 2.9. O vsaki spremembi pogojev, določenih v naročniški pogodbi, morajo biti naročniki obveščeni najmanj 30 dni pred predlagano uveljavitvijo sprememb. Pri tem imajo pravico v roku do začetka veljave spremembe, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve NR in brez pogodbene kazni, odstopiti od naročniške pogodbe, če se s predlaganimi spremembami ne strinjajo, razen če je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, potrebna zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo oziroma podzakonskimi predpisi. Odstop od naročniške pogodbe ne vpliva in ne posega v zapadle in neplačane obveznosti naročnika. Če naročnik ne zahteva prekinitve NR v tem roku, se šteje, da s spremenjenimi pogoji soglaša. Telekom Slovenije si pridržuje pravico, da o določenih spremembah obvesti tudi oskrbovalca.
- 2.10. Telekom Slovenije lahko cene dodatnih storitev in opreme v skladu z določili teh pogojev spremeni zaradi tehničnih, finančnih, tržnih razlogov ali razlogov zaradi sprememb storitev, ki povzročijo neravnotežje v pravicah in obveznostih pogodbenih strank. Navedeni razlogi za spremembo cen so podani, med drugim, če pride do spremembe stroškov Telekoma Slovenije, ki nastanejo zaradi uvedbe novih tehnologij, izboljšanja pokritosti področja, dodatnih investicij in/ali vzdrževanja infrastrukture, kot tudi zaradi sprememb cen dobaviteljev, ki bistveno vplivajo na ceno storitev ali poslovanja Telekoma Slovenije (na primer, toda ne izključno: sprememba cen energentov, sprememba stroškov licenc in/ali vzdrževanja sistemov, sprememba valutnih tečajev, sprememba zakonske minimalne plače in/ali bistvena sprememba obdavčitve dela). Telekom Slovenije lahko spremeni cene iz Cenika skladno s to točko in veljavnimi predpisi.
- 2.11. O navedeni spremembi cen iz točke 2.10. teh pogojev bo Telekom Slovenije naročnike obveščal najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb cen, in sicer v skladu z določili točke 2.8. teh pogojev. Če se uporabnik ne strinja s spremembo cene, ki pomeni povišanje cene, lahko v roku do uveljavitve spremembe odstopi od pogodbe brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve NR in brez pogodbene kazni, odstopiti od naročniške pogodbe. Naročnik nima pravice odstopa, če so predlagane spremembe cene potrebne zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno, so zgolj administrativne narave in nimajo negativnih posledic za uporabnike ali so izključno v korist naročnika.
- 2.12. Spreminjanje cen v skladu s točko 2.10. teh pogojev ne izključuje uskladitve cen v skladu s točko 3.7. teh pogojev.
- 2.13. Telekom Slovenije lahko spremeni nastavitve, potrebne za uporabo storitev, ali druge parametre. Njihovo novo obliko oziroma vsebino mora sporočiti naročniku najmanj trideset (30) dni pred nameravano spremembo.
- 2.14. Naročnik lahko zahteva zamenjavo že priključene terminalne opreme v lasti Telekoma Slovenije na način in pod pogoji, določenimi v ponudbi Telekoma Slovenije.

3. Sklenitev naročniškega razmerja

- 3.1. Razmerje med Telekomom Slovenije in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba (v nadaljevanju tudi pogodba), katere sestavni del sta tudi ti pogoji, prodajna ponudba in Cenik, ki vsebuje seznam veljavnih cen storitev. Ustni dogovori niso veljavni. Ostala določila, pogoji, obveznosti in pravice, ki izhajajo iz NR, so opredeljeni v pogodbi. Če pa so določbe teh pogojev drugačne od določb iz pogodbe, se uporabljajo določbe iz pogodbe.
- 3.2. Pogodba o NR za storitev se sklene za nedoločen ali določen čas.
- 3.3. Cenik je dostopen na spletnih straneh Telekoma Slovenije <http://www.telekom.si> oziroma drugih spletnih straneh Telekoma Slovenije (v nadaljevanju spletne strani) in/ali na prodajnih mestih Telekoma Slovenije.

- 3.4. Ti pogoji, Cenik in prodajna ponudba so objavljeni na vidnem mestu oziroma dostopni na vsakem prodajnem mestu Telekoma Slovenije, pooblaščenem za sklepanje NR, in na spletnih straneh Telekoma Slovenije, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred sklenitvijo naročniške pogodbe.
- 3.5. Ob podpisu naročniške pogodbe naročnik prejme tudi te pogoje, Cenik, prodajno ponudbo naročenih storitev ter navodila za uporabo.
- 3.6. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s temi pogoji, Cenikom, opisom storitev ter drugimi prilogami k naročniški pogodbi in sprejema vse obveznosti iz tega naslova. Naročnik je dolžan uporabljati storitve izključno za lastne potrebe. Zaveže se, da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen v primeru, če ni s pogodbo o NR drugače določeno.
- 3.7. Telekom Slovenije lahko cene osnovnih storitev E-oskrbe oblikuje v skladu z veljano zakonodajo s področja socialno varstvenih storitev.
- 3.8. O uskladitvi cen skladno s točkama 3.7. teh pogojev bo Telekom Slovenije naročnike obveščal v skladu s točkama 2.8. in 2.11. teh pogojev.
- 3.9. Uskladitev cen v skladu s točko 3.7. teh pogojev nima vpliva na spreminjanje pogojev v skladu s točko 2.10. teh pogojev.
- 3.10. Telekom Slovenije sklepa NR na svojih prodajnih mestih (Telekomovi centri in pooblaščenim prodajalcem). NR se lahko sklene tudi s pogodbo, sklenjeno na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, če to omogoča ponudba Telekoma Slovenije.
- 3.11. Naročnik storitve E-oskrba je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki izpolnjuje pogoje za sklenitev naročniške pogodbe.
- 3.12. Naročnik, ki je fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
- da je polnoletna;
 - da ima stalno ali začasno prebivališče v RS;
 - da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter na vpogled predloži davčno številko in osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev NR;
 - da je plačilno sposobna in to ustrezno dokaže s predložitvijo ustreznega dokazila (na primer: potrdilo o zaposlitvi) ali predloži poroštveno izjavo poroka;
 - da kot fizična oseba nima nepravilnih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije;
 - da kot fizična oseba nima nepravilnih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije iz naslova predhodno sklenjenih NR ali drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe oziroma da Telekom Slovenije poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti;
 - da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivnega dejanja v zvezi z uporabo storitev Telekoma Slovenije;
 - da zoper osebo ni uveden stečajni postopek oziroma nima objavljenega osebnega stečaja;
 - da lahko NR za fizično osebo sklene tudi pooblaščenec, ki predloži pooblastilo, overjeno pri notarju ali na upravni enoti, in ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, s katerimi se identificira;
 - imeti soglasje lastnika objekta za namestitve, priključitev in vzdrževanje terminalne opreme v lasti Telekoma Slovenije v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov.
- 3.13. Naročnik, ki je pravna oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
- da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje;
 - da v vlogi za sklenitev NR navede vse zahtevane in točne podatke ter vlogi priloži listine, iz katerih so razvidni zadnji (ažurni) podatki o registraciji, in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (slednje ne smejo biti starejše od treh (3) mesecev);
 - da pravna oseba in/ali njen zakoniti zastopnik nimata nepravilnih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije;
 - da pravna oseba in/ali njen zakoniti zastopnik nimata nepravilnih zapadlih obveznosti do Telekoma Slovenije iz naslova predhodno sklenjenih NR, oziroma da Telekom Slovenije poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;
 - da NR sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika, ki na vpogled predloži osebni dokument/drugo ustrezno javno listino, na katerega se nanašajo in s katerimi se identificira. Pooblastilo ne sme biti starejše od trideset (30) dni in mora biti opremljeno s podpisom zakonitega zastopnika in žigom podjetja, če podjetje posluje z žigom, oziroma mora biti izdano in podpisano na poslovni listini (memorandumu).
 - imeti soglasje lastnika objekta za namestitve, priključitev in vzdrževanje terminalne opreme v lasti Telekoma Slovenije v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov.
- 3.14. Naročnik je dolžan pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko Telekom Slovenije preveri njegovo identiteto in boniteto.
- 3.15. V primeru, da Telekom Slovenije na podlagi ustreznih listin ali podatkov, ki dokazujejo plačilno zmožnost naročnika, ugotovi, da obstaja verjetnost za tveganje naplčila naročenih storitev, lahko Telekom Slovenije zahteva ustreznih inštrument zavarovanja svojih terjatev. Za fizične osebe sta to praviloma predplačilo ali poroštvena izjava.
- 3.16. Telekom Slovenije lahko zahteva predložitev novega ustreznega instrumenta zavarovanja svojih terjatev tudi ob vseh spremembah obveznosti naročnika iz NR.
- 3.17. Porok je lahko fizična ali pravna oseba. Če je fizična oseba, mora imeti stalno prebivališče in redno zaposlitev v RS, če je pravna oseba, pa sedež ali podružnico v RS. Porok mora izpolnjevati tudi vse zgoraj navedene pogoje za fizične/pravne osebe.
- 3.18. Če naročnik ob sklenitvi ali med trajanjem NR plačilo svojih obveznosti zavaruje s poroštveno izjavo, lahko Telekom Slovenije poroka na njegovo zahtevo seznanil s stanjem zapadlih in neplačanih obveznosti naročnika.
- 3.19. Naročniki, ki uveljavljajo posebne ugodnosti iz naslova NR na podlagi dokazil, morajo po poteku roka veljavnosti dokazila le-tega obnoviti v štirinajstih (14) dneh. V nasprotnem primeru ugodnost preneha.
- 3.20. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni.
- 3.21. NR med Telekomom Slovenije in naročniško nastane po podpisu naročniške pogodbe in ko Telekom Slovenije naročniku/uporabniku omogoči uporabo storitev.
- 3.22. Naročniška pogodba se sklene pisno na predpisanem papirnem ali elektronskem obrazcu, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni.
- 3.23. Telekom Slovenije začne posamezne storitve po naročniški pogodbi opravljati v rokih, določenih v naročniški pogodbi in/ali spremembah oziroma dopolnitvah naročniške pogodbe. Spremembe storitev so možne samo na aktivnih NR.
- 3.24. Telekom Slovenije lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali prekine že sklenjeno NR, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju teh pogojev ali če krši določila naročniške pogodbe oziroma veljavnih predpisov, zlasti pa v naslednjih primerih:
- če ima naročnik neupravičeno nepravilne obveznosti do Telekoma Slovenije;
 - če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Telekom Slovenije zahteva ob sklenitvi NR, oziroma če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
 - če je Telekom Slovenije zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR, pri čemer se upoštevajo tudi razmerja za druge storitve, ki jih zagotavlja Telekom Slovenije;
 - če obstaja dvom o verodostojnosti identitete in insolventnosti naročnika oziroma njegovi pravni ali poslovni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti oziroma pooblastilu ali če obstaja povečano kreditno tveganje oz. dvom o njegovi plačilni sposobnosti;
 - če je zoper naročnika začel ali končan sodni postopek, postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije, postopek izbrisa iz sodnega registra ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v poslovanju in izpolnjevanju pogodbenih obveznosti;
 - če se ugotovi, da naročnik zlorablja, sodeluje pri zlorabi oziroma ima namen zlorabiti katero od storitev Telekoma Slovenije ali če prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;
 - če je naročnik poneveril podatke za namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih Telekom Slovenije ni dolžan skleniti NR;
 - če je zoper njega podana naznanitev kaznivnega dejanja v zvezi z uporabo storitev Telekoma Slovenije;
 - če se ugotovi, da (bo) storitve Telekoma Slovenije dejansko uporablja(la) tretja oseba, ki je naročnik ni navedel kot uporabnika, zlasti če zoper slednjo obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.
- 3.25. Telekom Slovenije lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR, podaljšanje NR ali prekine že sklenjeno NR, če ugotovi, da iz tehničnih razlogov storitve naročniku ne more zagotoviti (npr. izvajanje storitve izven RS).
- 3.26. Naročnik je dolžan Telekomu Slovenije takoj sporočiti vsako spremembo podatkov, ki je vplivala na odločitev za sklenitev NR ali ki vpliva na NR. Naročnik je dolžan predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika oziroma njegovega pravnega naslednika.
- 3.27. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči Telekomu Slovenije, se računi, opomini in druga sporočila, poslana naročniku na naslov oziroma kontaktne podatke (e-naslov, telefonska številka), ki ga je navedel ob sklenitvi NR ali tekom NR (pri čemer štejejo zadnji s strani naročnika sporočeni podatki), štejejo za sprejeta.
- 3.28. Telekom Slovenije izvede priključitev oziroma spremembo parametrov priključkov v rokih, dogovorjenih s pogodbo o NR oziroma določenih v teh pogojih.
- 3.29. Rok za priključitev, določen s pogodbo o NR ali teh pogojih, se lahko izjemoma podaljša v primeru, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela ali zaradi višje sile.

4. Uporaba terminalne opreme in pomoč (asistenca)

- 4.1. Za uporabo storitve E-oskrba mora naročnik/uporabnik zagotoviti električni priključek za delovanje varovalnega telefona ter pametni telefon v primeru uporabe aplikacije E-oskrba. Telekom Slovenije ne prevzema odgovornosti v primeru nedelovanja opreme zaradi izpada električnega omrežja, potrebne za delovanje storitev.
- 4.2. Naročnik/uporabnik je dolžan uporabljati terminalno opremo ter storitev E-oskrba v skladu z navodili proizvajalcev, ter navodili in priporočili Telekoma Slovenije.
- 4.3. Naročnik/uporabnik mora imeti delovanje terminalne opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala v času, ko je nameščena pri uporabniku ali zaradi uporabe ali zlorabe te opreme v primeru nepooblaščenega uporabe s strani tretjih oseb.
- 4.4. Pomoč (asistenca) izvaja pogodbeni partner Telekoma Slovenije, ki je opredeljen v pogodbi.



- 4.5. V okviru sklenitve pogodbe in vzpostavitve delovanja storitve pri naročniku/uporabniku, se z naročnikom dogovorijo podrobnosti pri izvajanju storitev, ki so opredeljene na obrazcu »pristopna izjava« in ga Telekom Slovenije posreduje asistenčnemu centru.
- 4.6. Pomoč (asistenca) zajema naslednje aktivnosti:
- dostopnost na posebni direktni telefonski liniji uporabnikom storitve E-oskrba štiriindvajset (24) ur vse dni v letu;
 - organizacijo ustrezne pomoči ob sprejetem alarmu in/ali sproženem klicu ter posredovanje klica po protokolu, podrobneje opredeljenem v prodajni ponudbi, na določeno mesto oziroma pristojnim javnim službam kot so nujna medicinska pomoč, gasilci, policija;
 - obveščanje oskrbovalcev, ki jih je navedel uporabnik storitve na pogodbi;
 - socialni klic periodično oz. v dogovoru z uporabnikom ter oskrbovalci;
 - socialni klic enkrat tedensko, v kolikor je tako posebej dogovorjeno na pogodbi;
 - pomoč pri organizaciji drugih servisnih storitev uporabniku, v kolikor je tako posebej dogovorjeno s pogodbo;
- 4.7. Asistenca se izvaja v okviru klicno-nadzornega centra imenovanega asistenčni center, ki je opremljen s posebno telekomunikacijsko in aplikativno opremo.

5. Obdelava podatkov

- 5.1. Telekom Slovenije o naročnikih, uporabnikih in oskrbovalcih zbira podatke, ki so v skladu z zakonodajo ali po presoji Telekoma Slovenije potrebni za sklenitev in izvajanje storitve E-e-oskrba in, ki mu jih le ti posredujejo na dokumentih za sklenitev pogodbe za storitve E-e-oskrbe. Telekom Slovenije lahko pri svojem poslovanju z naročniki, uporabniki in oskrbovalci obdeluje tudi druge osebne podatke, ki mu jih v okviru poslovanja le-ti posredujejo.
- 5.2. Telekom Slovenije obdeluje osebne podatke naročnikov, uporabnikov, oskrbovalcev in plačnikov v skladu s Politiko zasebnosti in temi pogoji.
- 5.3. Pri sklepanju in izvajanju pogodbenega razmerja za storitve E-oskrba Telekom Slovenije obdeluje podatke o naročnikih, uporabnikih, oskrbovalcih in plačnikih, ki mu jih le ti posredujejo ob sklepanju ter izvajanju pogodbe oziroma, ki jih pridobi ob sklepanju in izvajanju pogodbe.
- 5.4. Telekom Slovenije obdeluje podatke, ki mu jih posredujejo naročniki, uporabniki oziroma oskrbovalci:
- o uporabnikih (splošni podatki o uporabniku, nameščeni opremi, naročenih storitvah, uporabi storitev in zaznanih dogodkih, načinih plačila storitve ...);
 - o oskrbovalcih tj. kontaktnih osebah uporabnika v primeru nujne – splošni podatki o oskrbovalcu, razmerju do uporabnika, hramba ključa...;
 - o plačnikih (splošni podatki o plačnikih, načinih plačila storitve, ...);
 - oziroma, ki jih Telekom Slovenije pridobi ob sklepanju in izvajanju pogodbe:
 - podatki o nameščeni in uporabljeni opremi in njenem statusu;
 - podatki o incidentih, ki jih je sprožil uporabnik oz. sistem, z opisom razloga incidenta, časom in trajanje incidenta, datum in čas pošiljanja oziroma sprejema klica oz. incidenta, razlog za klic, zapis o rešitvi razloga za klic;
 - podatki, namenjeni preverjanju plačilne sposobnosti, pridobljeni na podlagi privolitve posameznika;
 - vložene reklamacije in pritožbe ter odločitve v teh postopkih;
 - prijava napake, vrsta rešitve in potek odprave.
- 5.5. Podatki iz prejšnjih dveh točk se hranijo še 10 let po preinitvi naročniškega razmerja nato se arhivirajo v skladu z Zakonom o socialnem varstvu.
- 5.6. Telekom Slovenije in njegovi pogodbeni partnerji pri oziroma v sklopu storitev E-oskrba obdelujejo podatke pridobljene ob izvajanju storitev (podatki iz storitve), ki obsegajo:
- podatki iz detektorjev o gibanju po/v prostorih, v katerih so nameščeni detektorji, odpiranje in zapiranje predalov, naprav (npr. hladilnika) ter vrat, v katerih so nameščeni detektorji, vključno s časom dogodka,
 - v primeru testiranja merilnikov za spremljanje vitalnih funkcij se bodo zbirali podatki meritev odvisno od tipa merilnika npr. koncentracija sladkorja ipd. (zdravstveni podatki),
 - v primeru uporabe dodatne opreme z detektorji, ki to omogoča, lokacijski podatki uporabnika,
 - podatki o delovanju tehnične rešitve (status opreme, baterije...) in tehnični podatki posredovani ob dogodkih.
- 5.7. Telekom Slovenije bo podatke iz storitev iz prejšnje točke obdeloval 12 mesecev od dneva nastanka.
- 5.8. Klici sproženi s strani uporabnika s terminalne opreme in klici na telefonsko številko centra za pomoč na daljavo (asistenčnega centra) se snemajo. Pri tem se obdelujejo podatki: kličoča številka, datum, čas, trajanje klica, posnetek klica, razlog klica, izvedene aktivnosti. Posnetki se hranijo do 6 mesecev.
- 5.9. Pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih poteh se beležijo tudi prometnih podatki. Kjer Telekom Slovenije zagotovi tudi določene elektronske komunikacijske storitve, se podatki naročnika, prometni in drugi podatki obdelujejo tudi v skladu z vsakokratnimi pogoji uporabe teh elektronskih komunikacijskih storitev.
- 5.10. Podatki o prometu, ki se hranijo za namene izvajanja naročniškega razmerja in zagotavljanja storitev (vključno z morebitnimi postopki reševanja reklamacij in drugih ugovorov, odpravo tehničnih težav, za

- potrebe medoperaterskih obračunov, ...), tj. za tekoče in tri (3) pretekla redna obračunska obdobja oziroma lahko tudi do popolnega plačila računa, pri storitvah v mobilnem omrežju: pri telefonskih zvezah podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze ali poskusa vzpostavitve zveze, trajanju in/ali količini prenesenih podatkov, IMEI, bazni postaji, prek katere se je zveza vzpostavila, in podatek o operaterju omrežja, v katerem je storitev opravljena, pri internetnih zvezah pa tudi podatki o javnem IP-naslovu, zasebnem IP-naslovu, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki ter podatki o signalizaciji pri posameznih povezavah z omrežjem.
- 5.11. Uporabnik je seznanjen in se strinja s tem, da uporaba storitev posega v njegovo zasebnost. Uporabnikovi podatki, vključno s podatki o njegovem zdravstvenem stanju in podatki iz storitev, so na vpogled pooblaščenemu osebju Telekoma Slovenije in njegovih pooblaščenih partnerjev oziroma bodo ob dogodkih posredovani oskrbovalcem.
- 5.12. Uporabnik je seznanjen, da imajo mobilne tehnične rešitve tudi GPS oddajnik, s katerim lahko oskrbovalci, navedeni na pristopni izjavi oziroma osebje centra za pomoč na daljavo (asistenčnega centra), preverijo lokacijo, na kateri se nahaja uporabnik.
- 5.13. Naročnik in oskrbovalci so dolžni podatke, ki so jim na voljo preko storitve E-oskrba, uporabljati le za namen oskrbe in pomoči uporabniku ter pri tem varovati njegovo zasebnost. Za morebitno zlorabo podatkov s strani naročnika ali oskrbovalcev Telekom Slovenije ne odgovarja.
- 5.14. Zaradi točnosti in ažurnosti obdelovanih osebnih podatkov lahko Telekom Slovenije preveri resničnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino naročnika, uporabnika oz. oskrbovalca, na katerega se nanašajo.
- 5.15. Telekom Slovenije sme pridobljene podatke o naročnikih in uporabnikih posredovati tudi svojim pogodbenim partnerjem, ki pogodbeno zagotavljajo enak način varovanja podatkov kot Telekom Slovenije, prek katerih ali s pomočjo katerih izvaja svoje storitve.
- 5.16. Telekom Slovenije lahko obdeluje oziroma analizira omrežne, senzorske (iz detektorjev) in druge podatke, ki jih generirajo naročniki, uporabniki storitev oz. oskrbovalci, z namenom izboljšanja uporabniških izkušenj.
- 5.17. Telekom Slovenije lahko podatke pridobljene pri sklenitvi naročniške ali druge pogodbe oziroma pri izvajanju storitev, za katere veljajo ti PP obdeluje skupaj s podatki obdelovanimi pri zagotavljanju drugih oziroma ostalih storitev Telekoma Slovenije.
- 5.18. Telekom Slovenije sme, v obsegu v katerem je to potrebno, pridobljene podatke o naročnikih posredovati pogodbenim partnerjem, katerim je Telekom Slovenije odstopil svojo terjatev, ki jo ima do naročnika/uporabnika.
- 5.19. V primeru, da Telekom Slovenije pri svojem poslovanju obdeluje podatke o naročnikih/uporabnikih oz. oskrbovalcih, ki niso osebni podatki in so mu jih le-ti v okviru tega poslovanja posredovali za namen tega 5. poglavja PP, se obravnavajo enako kot osebni podatki.

Obdelava podatkov poslovnih oseb

- 5.20. Podatke naročnikov oziroma plačnikov, ki so poslovne osebe (ki niso potrošniki), lahko Telekom Slovenije obdeluje v največjem možnem obsegu ter za vse namene (vključno z neposrednim trženjem), ki jih dovoljuje zakonodaja.
- 5.21. V primeru, da se naročnik/plačnik ne opredeli za namene trženja storitev Telekoma Slovenije ali proti njim lahko Telekom Slovenije njegove javno objavljene podatke in kontaktne naslove elektronske pošte, ki jih pridobi od naročnika, ter podatke o uporabi storitev uporabi za pošiljanje osebno prilagojenih obvestil, vključno z neposrednim trženjem, preko sporočil SMS in MMS, pošte in elektronske pošte ter neposrednih klicev.
- 5.22. Naročnik/plačnik lahko kadarkoli pisno zahteva, da Telekom Slovenije trajno ali začasno preneha uporabljati podatke za namen neposrednega trženja. Telekom Slovenije je dolžan v petnajstih (15) dneh ustrezno preprečiti uporabo osebnih podatkov za namen neposrednega trženja.
- 5.23. Tudi v primeru, ko je naročnik poslovna oseba je pri zagotavljanju storitve E-oskrba Telekom Slovenije kot izvajalec storitve upravljavec podatkov, ter jih obdeluje v skladu s Politiko zasebnosti, vsakokratnimi pogoji uporabe storitev in soglasji naročnika oziroma uporabnika.
- 5.24. Telekom Slovenije lahko soglasja pridobiva tudi od posameznikov, ki uporabljajo storitve, ter podatke obdeluje v skladu s temi soglasji

6. Zaračunavanje, plačevanje in spremljanje stroškov storitev

- 6.1. Telekom Slovenije zaračunava storitve v skladu z veljavnim Cenikom.
- 6.2. Obračunsko obdobje za zaračunavanje storitev je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu (koledarski mesec).
- 6.3. Telekom Slovenije praviloma enkrat mesečno naročniku izstavi račun oz. lahko zahteva plačilo za opravljene storitve tudi izven rednega obračunskega obdobja.
- 6.4. Naročnina se obračuna na naslednji način:
- naročnina se praviloma plačuje za preteklo obračunsko obdobje;
 - na prvem redno izstavljenem računu se lahko v skupnem znesku z redno mesečno naročnino obračuna tudi naročnina iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bila storitev aktivirana. Ta naročnina se obračuna v sorazmernem delu od dneva aktiviranja do zadnjega dne obračunskega obdobja.
- 6.5. Osnovne in druge (dodatne) storitve se praviloma obračunajo za preteklo obračunsko obdobje.

Cena storitve E-oskrba je odvisna od_ naročniškega paketa;

- Izbrane dodatne opreme;
- Izbrani dodatni storitvah.

- 6.6. Cena klica do asistenčnega centra v okviru osnovne storitve je vključena v ceno izbranega paketa. Pri dodatnih storitvah, kjer je omogočen klic, pa se storitev zaračunava skladno s prodajno ponudbo in veljavnim cenikom.
- 6.7. Uporaba aplikacije E-oskrbe pomeni prenos podatkov v omrežju ter s tem morebitne stroške, ki se zaračunavajo v skladu s cenikom posameznega operaterja.
- 6.8. Za obračun storitev se uporabljajo podatki, pridobljeni iz obračunskega sistema Telekoma Slovenije.
- 6.9. Račun se izstavlja v obliki, ki jo je izbral naročnik ob sklenitvi NR ali tekom trajanja NR (papirna oblika, elektronski račun).
- 6.10. Telekom Slovenije bo naročniku za storitev E-oskrba izstavil samostojen račun. V primeru, ko naročnik sklene več NR za različne storitev, ki jih izvaja Telekom Slovenije, lahko Telekom Slovenije za vsa ta NR izstavi zbirni račun in priloži specifikacijo po posameznih storitvah za vsako NR posebej. Naročnik je dolžan redno in pravočasno plačevati račune za opravljene storitve in druge pogodbeno dogovorjene obveznosti.
- 6.11. Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Telekom Slovenije. Če tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel petnajsti (15) dan po izdaji računa.
- 6.12. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo podatkov, potrebnih za knjiženje. V nasprotnem primeru naročnik nosi posledice zamude pri knjiženju plačila.
- 6.13. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu. V primeru zamude s plačilom bo Telekom Slovenije naročniku obračunal zamudne obresti na mesečnem računu. Naročnik je Telekomu Slovenije dolžan v primeru nepravočasnega plačila poravnati tudi zamudne obresti, stroške opominov po veljavnem Ceniku in stroške izterjave. Če ni s pogodbo z naročnikom drugače določeno, bo Telekom Slovenije zamudne obresti obračunal po obrestni meri, ki je zakonsko določena za zamudne obresti.
- 6.14. Telekom Slovenije lahko pobota terjatev, ki jo ima proti naročniku, s tistim, kar naročnik terjaja od Telekoma Slovenije. Telekom Slovenije lahko poda izjavo o pobotu, ko se zanj iztečejo zakonsko določeni pogoji.
- 6.15. Telekom Slovenije lahko terjatev, ki jo ima do naročnika, odstopi tretji osebi. Telekom Slovenije lahko odstopi tudi bodočo terjatev do naročnika.
- 6.16. Telekom Slovenije naročnika, ki računa v roku ni plačal, pisno opozori na zamudo in na posledice zamude ter ga opomni, da račun plača najkasneje v roku, ki je naveden na opominu.
- 6.17. Telekom Slovenije lahko, če to dopušča možnost naročene storitve, naročniku pošlje tudi opomin prek drugih komunikacijskih kanalov (na primer: SMS, elektronska pošta).
- 6.18. Naročnik je odgovoren za uporabo storitve in je dolžan plačati vse nastale stroške za storitve, in sicer ne glede na to, kdo jo je uporabljal.
- 6.19. V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve terminalne opreme je naročnik dolžan o dogodku obvestiti Telekom Slovenije v najkrajšem možnem času, ter poravnati stroške, ki nastanejo zaradi uničenja, izgube ali kraje opreme, ki se uporablja za izvajanje storitve E-oskrbe, uporabniških imen ali gesel.
- 6.20. Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava po izteku dodatnega roka za izpolnitev, lahko Telekom Slovenije preneha zagotavljati storitve.
- 6.21. Telekom Slovenije lahko začasno, do prejema plačila, omeji uporabo nekaterih ali vseh storitev, če naročnik:
 - ne izpolni ali zavrne zahtevo po plačilu,
 - nadaljuje s porabo kljub prepovedi,
 - se ne odzove na ukrepe Telekoma Slovenije (na primer: klic, SMS).
- 6.22. Telekom Slovenije naročniku ob izključitvi zaračuna strošek izključitve storitve/priključka po Ceniku.

7. Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Telekoma Slovenije

- 7.1. Ugovor je potrebno vložiti na enega od naslednjih načinov:
 - pisno na naslov Telekom Slovenije, Cigaletova 15, Ljubljana, s pripisom reklamacija;
 - osebno na prodajnih mestih Telekoma Slovenije;
 - ustno na telefonske številke 041 700 700, 080 8000, 080 1000, pri čemer mora naročnik/uporabnik obvezno izpostaviti, da gre za ugovor zoper odločitev/ravnanje/storitev in razločno opisati težavo, lokacijo, na kateri je prišlo do težav, ime in priimek, naslov, telefonsko številko, uporabniško ime, šifro naročnika, za katero se podaja ugovor, ter način, na katerega želi prejeti odgovor;
 - na elektronski naslov za sprejem reklamacije (reklamacije@telekom.si).
- 7.2. Telekom Slovenije bo na vsak ugovor naročnika/uporabnika odgovoril najkasneje v petnajstih (15) dneh.
- 7.3. V zvezi z ugovori glede storitve E-oskrba, lahko naročnik skladno z določili Zakona o socialnem varstvu, zoper opravljeno storitev vloži ugovor tudi na Socialno zbornico Slovenije, ki ugovor rešuje skladno z določili Pravilnika o reševanju ugovorov zoper opravljene socialno-varstvene storitve zasebnikov (Ur. list RS, št. 117/03). Ugovor mora vložiti v roku i) osem (8) dni od opravljene storitve, ii) osem (8) dni od dneva, ko je naročnik/uporabnik prejel obvestilo, da storitev, do katere je bil upravičen, ni bila opravljena ali iii) osem (8) dni od dneva, ko je nastopila posledica (ne)opravljene storitve. Kot ugovor se šteje vsak pisni akt, ki vsebuje pritožbo, prijavo in druga sporočila, iz katerih je razvidno nestrinjanje naročnika/uporabnika z opravljeno storitvijo E-oskrba.

- 7.4. Telekom Slovenije ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora iz naslova nudenja storitve E-oskrbe, ki bi ga zasebni uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

8. Omejitev uporabe storitev

- 8.1. Telekom Slovenije lahko zaradi varovanja naročnikov/uporabnikovih interesov, preprečevanja zlorab in kršitev obveznosti iz NR ali v primerih, če naročnik uporablja storitve za namen, ki ni v skladu s temi pogoji in naročniško pogodbo, začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev.
- 8.2. Telekom Slovenije naročnika pred izvedbo omejitve pisno in/ali na drug ustrezen način opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami in v zahtevanem roku, mu lahko omeji uporabo storitev, in sicer:
 - dokler ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR;
 - dokler uporablja terminalno opremo v nasprotju s veljavnimi predpisi ali pogodbo;
 - dokler ne omogoča odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja Telekom Slovenije ali njegov pooblaščen izvajalec;
 - dokler ne izpolni pogodbeno dogovorjenih obveznosti;
 - dokler ne sporoči spremembe podatkov, ki vplivajo na NR;
 - v drugih primerih, določenih z naročniško pogodbo.
- 8.3. Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi zakonskimi določbami o odškodninski odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Telekomu Slovenije z ravnanji, ki so v nasprotju s naročniško pogodbo, s temi pogoji ali veljavno zakonodajo in predpisi. Ravnanja, na podlagi katerih lahko nastane odškodninska odgovornost, vključujejo tudi neupoštevanje tehničnih standardov ali priporočil za ravnanja s tehnično opremo, napravami ali sredstvi.
- 8.4. Telekom Slovenije ima v primeru suma, da se kartica SIM uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi storitev, pravico preveriti način uporabe le-te. V primeru, da Telekom Slovenije ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s temi pogoji oziroma za nedovoljen namen, ima pravico onemogočiti njeno delovanje. Uporabnik se s sprejetjem teh pogojev izrecno strinja, da bo Telekomu Slovenije povrnil vso nastalo škodo, vključno s stroški.

9. Prenehanje naročniškega razmerja

- 9.1. Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove NR. NR preneha najkasneje v petih (5) dneh od prejema odpovedi NR. Če želi naročnik daljši odpovedni rok, mora to izrecno navesti v pisni odpovedi. V tem primeru NR preneha v roku, ki ga je določil naročnik.
- 9.2. Lastnoročno podpisano odpoved na predpisanem obrazcu se lahko pošlje po pošti ali elektronski pošti in mora vsebovati:
 - podatke o naročniku: ime in priimek/firmo pravne osebe, naslov/sedež, matična številka (za pravne osebe) in davčna številka oziroma identifikacijska oznaka;
 - podatke o uporabniku, v kolikor ta ni naročnik;
 - naslovu lokacije priključka (telefonski/ih) številki/ah oziroma uporabniško ime;
 - želeni datum izključitve;
 - kontaktne podatke naročnika za urejanje prenehanja NR ter
 - morebitne druge podatke
- 9.3. Naročnik mora v primeru prenehanja NR Telekomu Slovenije poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja NR oziroma izključitve storitve, vključno s stroški prenehanja NR.
- 9.4. Naročnik se obvezuje, da bo Telekomu Slovenije poravnal morebitne obveznosti iz naslova predčasne prekinitve NR, ki izhajajo iz pogodb in morebitnih aneksov oziroma dogovorov, razen v primeru smrti uporabnika ali odhoda v institucionalno varstvo ali bivanja v bolnišnici daljšega od 30 dni ali drugega utemeljenega razloga, ko je prekinitve v celoti brez stroškov.
- 9.5. Naročnik/uporabnik se obvezuje, da bo v primeru prenehanja NR na zahtevo Telekoma Slovenije vrnil terminalno opremo oziroma omogočil demontažo vse terminalne opreme, ki jo je uporabljal pri uporabi storitve in je last Telekoma Slovenije. Če naročnik/uporabnik v roku petih (5) dni po prejemu zahteve ne vrne oziroma ne omogoči demontaže vse ali dela naročniške terminalne opreme in druge opreme, se mu vsa oprema zaračuna po Ceniku. Prav tako se naročniku ob vrnitvi opreme zaračuna vsa manjkajoča in poškodovana oprema.
- 9.6. Telekom Slovenije lahko odpove NR:
 - če naročnik krši določila teh pogojev, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov in svojega ravnanja niti po prejemu opozorila ne uskladi z zahtevami Telekoma Slovenije v zahtevanem roku;
 - če naročnik ne poravnava vseh zapadlih obveznosti iz NR. V tem primeru naročnik ni upravičen do povrnitve mesečne naročnine ali nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel;
 - v primeru sprememb na elektronskem komunikacijskem omrežju, ki onemogočajo nadaljnje zagotavljanje naročene storitve.
- 9.7. Kadar je naročnik tudi uporabnik, lahko NR na isti lokaciji prevzame pravni naslednik (npr. družinski član oziroma druga pravna oseba), ko ta sklene s Telekomom Slovenije pogodbo o NR, pri čemer mora izpolnjevati pogoje za status naročnika in uporabnika iz teh pogojev. Prenos in prevzem NR se zaračuna novemu naročniku v skladu s Cenikom. Prevzem se lahko izvede, ko so poravnane vse zapadle obveznosti.



- 9.8. Kot uporabnik storitev, ki ni naročnik, lahko na isti lokaciji prevzame uporabljanje storitve E-oskrba pravni naslednik uporabnika (npr. družinski član) ali druga oseba, ki izpolnjuje pogoje za uporabnika, kar naročnik in Telekom Slovenije pogodbeno uredita,
- 9.9. Dedič je odgovoren za vse dolgove naročnika zapustnika, nastale iz naslova sklenjenega NR, uporabe storitev, ter vrčila terminalne opreme oz. morebitnega drugega blaga, v skladu z določili veljavnega dednega prava.

10. Skrb za naročnika/naročnika

- 10.1. Telekom Slovenije zagotavlja naročnikom/uporabnikom informacije o možnostih in načinih uporabe storitev, cenah storitev ter podatkih in specifikacijah, ki so potrebni za sklenitev NR.
- 10.2. Informacije o vrstah in načinih priključitve, vrstah storitev in cenah ter drugih elementih NR dobijo naročniki/uporabniki:
- v prodajno svetovalnih centrih, na prodajnih mestih in pri pooblaščenih posrednikih Telekoma Slovenije v njihovem obratovalnem času,
 - na javno objavljenih brezplačnih telefonskih številkah Telekoma Slovenije,
 - na spletnih straneh Telekoma Slovenije.
- 10.3. Telekom Slovenije zagotavlja neprekinjeno delovanje služb, ki so pristojne za:
- stike z naročniki,
 - prijavo napak,
 - podajo ugovorov.
- 10.4. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati uporabniška imena in gesla za dostop do portalov Telekoma Slovenije.
- 10.5. Naročnik/uporabnik je dolžan z vso opremo, ki je last Telekoma Slovenije, ravnati kot dober gospodar in poravnati vso morebitno škodo, ki bi nastala na nameščeni opremi, zaradi poškodovanja, uničenja ali odtujitve, ki je nastala po njegovi krivdi.
- 10.6. Telekom Slovenije priporoča uporabnikom/naročnikom, da pred prvo uporabo določene storitve skrbno preberejo pogoje in navodila za uporabo te storitve.

11. Kakovost storitev, vzdrževanje, prijava in odprava napak ter odgovornost za škodo

- 11.1. Telekom Slovenije zagotavlja delovanje storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov.
- 11.2. Telekom Slovenije ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve štiriindvajset (24) ur na dan in sedem (7) dni v tednu.
- 11.3. Telekom Slovenije bo svoje uporabnike obveščal o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev.
- 11.4. Naročnik/uporabnik bo vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah javljal na javno objavljeni telefonski številki (080 1000 ali 041 700 700) ter prek drugih komunikacijskih kanalov (e-pošta: tehnica.pomoc@telekom.si, spletni pogovor <http://moj.telekom.si> ali forum: <http://forumi.siol.net/>), in sicer štiriindvajset (24) ur na dan, sedem (7) dni v tednu, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša, ter fizično lokacijo priključka. Klici na številko 080 1000 so brezplačni iz vseh omrežij v Republiki Sloveniji. Za naročnike/uporabnike mobilnih storitev Telekoma Slovenije so brezplačni tudi klici na +386 (0)41 700 700.
- 11.5. Telekom Slovenije bo zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj v najkrajšem možnem času oziroma v skladu s pogodbo o nadstandardnem vzdrževanju, če je ta sklenjena.
- 11.6. Telekom Slovenije ne odgovarja naročnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ali v omrežju, ki so posledica naravne ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih Telekom Slovenije ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.
- 11.7. Telekom Slovenije v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček. To določilo ne velja za naročnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.
- 11.8. Pritožbo naročnika, v kateri naročnik zatrjuje, da raven kakovosti ne ustreza, se vložiti v rokih in po postopku, kot je določen v poglavju Ugovori zoper odločitve ali ravnanje Telekoma Slovenije.
- 11.9. Telekom Slovenije ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del ali pa je nastal zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere Telekom Slovenije ne more vplivati.
- 11.10. Telekom Slovenije naročniku/uporabniku ne odgovarja za povzročeno škodo in nastale stroške naročniku/uporabniku, če motnje pri naročnikovi/uporabnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.
- 11.11. Telekom Slovenije ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani naročnika/uporabnika.
- 11.12. Telekom Slovenije ne odgovarja za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi, ki jo je dobil naročnik/uporabnik v uporabo za delovanje storitve E-oskrba.
- 11.13. Po prenehanju naročniškega razmerja in odstranitvi terminalne opreme, Telekom Slovenije ni odgovoren za povrnitev prostora v prvotno stanje.

12. Opozorila

- 12.1. Storitve E-oskrba ni nadomestilo za osebno pomoč uporabnikom (osebno preverjanje stanja pri uporabniku) ali usmeritve in strokovno pomoč (diagnostiko oz. zdravljenje), ki jih uporabnikom zagotavljajo strokovnjaki s področja zdravstva in socialne oskrbe. Zato naj naročnik, uporabniki ali oskrbovalci ne spregledajo ali ne opustijo osebne ali strokovne pomoči uporabniku ter naj ne opuščajo ali ne spreminjajo predpisanih načinov zdravljenja in usmeritve drugih strokovnjakov brez predhodne uskladitve s strokovnjaki.
- 12.2. Storitve E-oskrba je le podpora storitev, ki pomaga uporabniku, da na bolj enostaven in hiter način pokliče na pomoč, ko jo potrebuje. Storitve E-oskrba ne nadomešča aktivnosti uporabnika, ki jih mora izvesti za priložni pomoči. Senzorska rešitev deluje na podlagi najpogostejših in tipičnih prepoznanih situacij, zato ima omejitve delovanja in obstaja možnost, da določene situacije (incidente, neželene dogodke) ne bo prepoznala ter samodejno sprožila obvestila oz. klika na pomoč. Senzorska rešitev ni namenjena varovanju bivališča pred vdori in tatvinami, naravnimi in drugimi nesrečami.
- 12.3. Naročnik, uporabnik in oskrbovalci so odgovorni, da v primeru odsotnosti oskrbovalca organizirajo drugo osebo, ki bo v tem času dostopna centru za pomoč na daljavo (asistenčnemu centru) in bo razpolagala s ključem bivališča uporabnika v primeru izrednih dogodkov pri uporabniku. Nadomeščanje morajo sporočiti centru za pomoč na daljavo (asistenčnemu centru).

13. Splošna priporočila naročniku/uporabniku

- 13.1. Telekom Slovenije priporoča:
- Uporabljajte opremo v skladu z navodili proizvajalca.
 - Ne puščajte vklopljene opreme brez nadzora.
 - Uporabljajte prednapetostno zaščito.
 - Skrbno hranite in varujte pogodbe in druge listine (na primer: certifikati).
 - Skrbno hranite in varujte gesla ter uporabniška imena. Zlasti jih ne pošiljajte po elektronski pošti (zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing), jih ne vpisujte v spletne strani, ki niso last Telekoma Slovenije in jih vnašajte le na mestih, kjer nepooblaščen oseba ne vidi vnesenih podatkov. Upoštevajte morebitna navodila za ravnanje z gesli, ki jih v povezavi s posameznimi storitvami Telekom Slovenije uporabnikom podaja na svojih spletnih straneh, prodajnih mestih ali z neposrednimi pisnimi obvestili.

14. Končne določbe

- 14.1. Ti pogoji imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.
- 14.2. Ti pogoji pričnejo veljati 23. 2. 2023 za naročnike/uporabnike, ki sklenejo NR po tem datumu (novi naročniki).
- 14.3. Za obstoječe naročnike ti pogoji veljajo od 29. 3. 2023. S tem dnem prenehajo veljati Posebni pogoji uporabe storitve E-oskrba z dne 15. 3. 2017, pri čemer pa se Posebni pogoji uporabe storitve E-oskrba z dne 15. 3. 2017, še naprej uporabljajo za naročnike, ki so naročniško pogodbo sklenili v okviru projekta E-oskrba za varno bivanje doma izbranega na Javnem razpisu za izbor operacije »E-oskrba na domu«, in sicer za čas trajanja projekta.
- 14.4. Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.

Telekom Slovenije, d. d.

GD 3.0.3/173.2 (23. 2. 2023 / 29. 3. 2023)

