

Prodajna ponudba storitve E-oskrba Telekoma Slovenije za naročnike na storitve Telekoma Slovenije

Številka ponudbe: 294.29

Veljavnost: od 1. 1. 2024

Splošno

Telekom Slovenije, d.d., omogoča sklenitev naročniškega razmerja za storitev E-oskrba, ki vključuje najem opreme, namestitev in vzdrževanje opreme, asistenčne storitve, mobilne storitve, namenjene delovanju storitve E-oskrba, potrošni material za izvajanje meritev vitalnih funkcij ter uporabo aplikacij za spremljanje storitve. Naročniško razmerje za storitev E-oskrba lahko sklenejo novi ali obstoječi naročniki storitve E-oskrba, ki so zasebni uporabniki ali pravne osebe. Naročniško razmerje se sklene za nedoločen čas, razen za naročnike Polnega paketa, pri katerih se sklepa naročniško razmerje za čas izvajanja projekta »E-oskrba na daljavo«. Projekt E-oskrba na daljavo financira Ministrstvo za solidarno prihodnost od 1. 10. 2023 do 30. 6. 2025.

Naročnik sklene naročniško razmerje v skladu s Posebnimi pogoji uporabe storitve E-oskrba. Za sklenitev naročniškega razmerja za izbrane pakete in dodatno opremo naročnik podpiše naročniško pogodbo.

Vsebina storitve E-oskrba

Storitev E-oskrba Telekoma Slovenije (v nadaljevanju E-oskrba) je socialnovarstvena storitev socialnega servisa – celodnevna povezava prek osebnega telefonskega alarma, ki ga Telekom Slovenije ponuja na območju Republike Slovenije za fizične in pravne osebe in storitev spremljanja vitalnih funkcij na daljavo.

Sistem E-oskrba je posebna informacijsko-komunikacijska tehnologija, strojna in programska oprema, ki omogoča izvajanje storitve E-oskrba in je odvisna od naročnikove izbire na naročniškem razmerju. Sistem sestavljajo tudi informacijske rešitve in storitve, ki jih Telekom Slovenije zagotavlja kot storitve v oblaku. Strojno opremo za uporabnike sestavljajo varovalni telefon in dodatna oprema. Dodatna oprema so različne vrste detektorjev in sprožilcev, ki se jih namesti na bivališče 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. Rešitve z detektorji lahko vključujejo tudi merilne naprave za spremljanje vitalnih funkcij.

O storitvi

Storitev E-oskrba vključuje najem in vzdrževanje opreme, mobilni paket, 24-urno asistenco vse dni v letu, potrošni material za izvajanje meritev vitalnih funkcij, tehnično pomoč, uporabo podpornih aplikacij za spremljanje storitve merjenje vitalnih funkcij. Uporabniku sta na voljo tehnična pomoč in podpora Telekoma Slovenije, ki spremlja delovanje opreme in jo tudi redno vzdržuje ter servisira, vključno z menjavo baterij. Uporabnik lahko ureja podatke o oskrbovalcih na Telekomovih prodajnih mestih. Posebna oblika storitve je posebni paket storitve E-oskrba, za katerega je mogoče skleniti naročniško razmerje le v primeru, da je oprema za izvajanje storitve E-oskrba trajno nameščena na bivališču uporabnika, npr. oskrbovano stanovanje ali druge podobne oblike institucionalne oskrbe.

Storitev E-oskrba je na razpolago v štirih paketih, to so Osnovni paket, Osnovni paket – posebni, Polni paket in Paket spremljanje vitalnih funkcij.

Osnovni paket vključuje najem in vzdrževanje opreme (varovalni telefon s SIM kartico za klic na pomoč ter zapestnica za klic na pomoč, ki je vezana na varovalni telefon), mobilni paket, asistenco ter tehnično pomoč. Namestitev opreme oz. montažo in vzpostavitev priključka lahko izvede Telekom Slovenije. Naročnik se lahko ob prekinitvi naročniškega razmerja odloči, da opremo sam demontira in jo vrne v najbližji Telekomov center ali po pošti.

Uporabniki, ki imajo na svojem bivališču že trajno nameščeno opremo, ki podpira delovanje storitve E-oskrba, lahko sklenejo naročniško razmerje za Osnovni paket - posebni, dodatno opremo in Paket spremljanje vitalnih funkcij.

Osnovni paket - posebni vključuje mobilni paket, asistenco ter tehnično pomoč. Oprema za izvajanje storitve E-oskrba je trajno nameščena na bivališču uporabnika, zato namestitev opreme oz. montažo in vzpostavitev priključka nista potrebni.

Polni paket vključuje najem in vzdrževanje opreme (varovalni telefon s SIM kartico za klic na pomoč, zapestnico za klic na pomoč, ki je vezana na varovalni telefon in mobilni detektor gibanja na obesku za klic na pomoč), mobilni paket, asistenco ter tehnično pomoč. Namestitev opreme oz. montažo in vzpostavitev priključka izvede Telekom Slovenije. Naročnik ob prekinitvi naročniškega razmerja opremo sam demontira in jo vrne v najbližji Telekomov center ali po pošti.

Paket spremljanje vitalnih funkcij vključuje najem in vzdrževanje opreme (merilne naprave za merjenje vitalnih funkcij, tablico ali telefon z aplikacijo za namen izvajanja meritev ter potrošni material za izvajanje meritev), mobilni paket, asistenco, podporno aplikacijo za izvajanje in spremljanje meritev ter tehnično pomoč. Namestitev opreme oz. montažo in vzpostavitev priključka obvezno izvede Telekom Slovenije.

Oprema

E-oskrbo podpira posebna informacijsko-komunikacijska oprema in oprema za merjenje vitalnih funkcij. V Osnovni paket sta vključena varovani telefon s SIM kartico in zapestnika za klic na pomoč, vezana na varovalni telefon, ki omogočata hitro ter enostavno proženje klica na pomoč s pritiskom na gumb. Na varovalnem telefonu sta zvočnik in mikrofon, ki omogočata brezstični pogovor. Oprema je pri Osnovnem paketu - posebni enaka kot pri Osnovnem paketu. V Polni paket so vključeni varovani telefon s SIM kartico, zapestnika za klic na pomoč ter mobilni detektor gibanja na obesku za klic na pomoč. V paket Spremljanje vitalnih funkcij je vključen merilnik sladkorja v krvi, merilnik krvnega tlaka, osebna tehtnica, tablica oz. mobilni telefon z aplikacijo za namen izvajanja in spremljanja meritev, podstavek za tablico, testni lističi (50 kos) in lancete za izvajanje meritev sladkorja v krvi (50 kos) ter alkoholni robčki (50 kos). Merilniki so preko brezžične bluetooth povezave povezani s tablico oz. telefonom, na katerem je nameščena aplikacija za spremljanje vitalnih funkcij.

Mobilni paket

Za delovanje opreme je potrebna povezava, zato je v paket vključen mobilni paket, ki je namenjen izključno delovanju storitve E-oskrba. Mobilni paket (SIM-kartica) omogoča: odhodne klice samo na številko asistenčnega centra, dohodne klice brez omejitev za potrebe delovanja storitve E-oskrba, odhodna sporočila so onemogočena, dohodna sporočila so omogočena brez težav, podatkovni prenos je omejen izključno na komunikacijo, potrebno za delovanje senzorske rešitve (zasebni APN).

Asistenca

Asistenco izvajajo usposobljeni operaterji asistenti v asistenčnem centru (imenovan tudi center za pomoč na daljavo), ki so uporabniku na voljo 24 ur na dan, vse dni v letu. Asistenti spremljajo uporabnika na daljavo in mu v primeru potrebe organizirajo ustrezno pomoč oz. o tem obvestijo oskrbovalce.

Montaža oz. vzpostavitev delovanja in namestitve opreme

Montažo oz. vzpostavitev delovanja storitve in namestitve opreme lahko za uporabnika izvede Telekom Slovenije (v primeru naročila detektorja za dim, stikala z vrstico za klic na pomoč, kompleta detektorjev gibanja, dodatnega detektorja gibanja, dodatnega detektorja za vrata je namestitev s strani Telekoma Slovenije obvezna). Montaža se izvede na naslovu, ki ga je navedel naročnik ob sklenitvi naročniškega razmerja. Ob montaži morata biti prisotna uporabnik in vsaj en oskrbovalec. Ob montaži se izvedejo namestitve opreme, testiranje delovanja (testni klic (alarm) v asistenčni center, preverjanje delovanja posameznih senzorjev itd.), vklop storitve, aktivacija v asistenčnem centru ter kratko informiranje uporabnika o uporabi opreme in celotne storitve. Ob aktivaciji v asistenčnem centru bodo uporabnika in oskrbovalce asistenti povprašali po specifikah bivalnega okolja in stanja uporabnika, ki so potrebne za kakovostno izvajanje storitve.

Za izvedbo montaže je dolžan naročnik sam zagotoviti osnovne pogoje za delovanje storitve E-oskrba skladno s posebnimi pogoji uporabe E-oskrbe, in sicer električni priključek za delovanje varovalnega telefona.

Oprema za izvajanje storitve E-oskrba je pri posebnem paketu trajno nameščena na bivališču uporabnika, zato namestitve opreme oz. montaža in vzpostavitev priključka nista potrebni.

Vzpostavitev delovanja pri paketu Spremljanje vitalnih funkcij obsega individualizacijo nastavitve v aplikaciji za izvajanje in spremljanje meritev, testiranje delovanja posameznih merilnikov, tablice in aplikacije itd., vklop storitve, aktivacijo v asistenčnem centru ter kratko informiranje uporabnika o uporabi opreme in celotne storitve.

Dodatna oprema Osnovni paket ali Osnovni paket - posebni ali Polni paket

Na Osnovni paket, Osnovni paket - posebni ali Polni paket lahko naročnik naroči dodatno opremo. Vsa dodatna oprema se naročniku dostavi po pošti in naročnik sam izvede vzpostavitev delovanja, razen kadar je naročena skupaj z Osnovnim paketom in se mu dostavi ob vzpostavitvi priključka ter namestitvi opreme. Dodatna oprema:

- **Zapestnica za klic na pomoč** je prenosni gumb, ki ga uporabnik lahko uporablja kot zapestnico (možna je uporaba tudi na priloženi vrstici kot obesek). Zapestnica je povezana z varovalnim telefonom. S pritiskom na gumb na zapestnici za klic na pomoč se uporabnik preko varovalnega telefona poveže z asistenčnim centrom, ki mu organizira ustrezno pomoč. Zapestnica za klic na pomoč je vodoodporna in jo je mogoče uporabljati tudi med prhanjem.
- **Mobilni detektor gibanja na obesku za klic na pomoč** se uporablja kot obesek in je vodoodporen, tako da ga je mogoče uporabljati tudi med prhanjem. Omogoča različne načine proženja klica na pomoč. Uporabnik lahko sproži klic na pomoč s pritiskom na gumb. Napredna tehnologija obeska pa tudi samodejno prepozna najbolj pogoste padce in sproži klic na pomoč v asistenčni center. Mobilni detektor gibanja na obesku za klic na pomoč je povezan z varovalnim telefonom preko katerega potekajo klici v asistenčni center.
- **Detektor za dim** je senzor, ki zazna nevarnost požara preko visoke koncentracije dima in samodejno sproži klic v asistenčni center preko varovalnega telefona. Z zvočnim opozorilom na to opozori tudi uporabnika. Namesti se v kuhinji ali drugem prostoru.
- **Detektor izliva vode** se namesti v kopalnici ali kuhinji in zazna izliv vode. Detektor samodejno sproži klic v asistenčni center preko varovalnega telefona.
- **Stikalo z vrstico za klic na pomoč** uporabniku omogoča, da sproži klic na pomoč preko varovalnega telefona, tako da povleče vrstico na stikalu. Stikalo se običajno namesti v kopalnico.
- **Komplet detektorjev gibanja** vključuje pet detektorjev gibanja in dva detektorja za vrata, ki se namestijo v bivališču uporabnika. Namestitve opreme oz. montažo in vzpostavitev priključka obvezno izvede Telekom Slovenije. S kompletom detektorjev se oprema iz Osnovnega paketa oz. Osnovnega paketa - posebni oz. Polnega paketa nadgradi še s senzorsko opremo (detektorji gibanja in detektorji za vrata), ki posredujejo podatke o gibanju uporabnika v sistem E-oskrba, kjer se beležijo in so lahko osnova za vzpostavitev klica na pomoč v primeru zaznanih odstopanj. Oprema se namesti na bivališču uporabnika. Komplet detektorjev vključuje tudi aplikacijo E-oskrba, ki jo uporabljajo oskrbovalci in drugi svojci, da na daljavo spremljajo klice na pomoč pri uporabniku.
- **Detektor gibanja** zazna gibanje uporabnika in opravlja iste funkcije kot senzorji, vključeni v komplet detektorjev gibanja. Dodatni senzorji se uporabljajo kot nadgradnja tega kompleta v primeru večjih bivalnih enot oz. večjega števila bivalnih prostorov.
- **Detektor za vrata** spremlja odpiranje in zapiranje vrat ter opravlja iste funkcije kot detektorji, vključeni v komplet detektorjev gibanja. Dodatni senzorji se uporabljajo kot nadgradnja tega kompleta v primeru večjih bivalnih enot ali potrebe po spremljanju dodatnih vhodov v bivališče.
- **Detektor ogljikovega monoksida** je senzor, ki zazna povečano koncentracijo ogljikovega monoksida v prostoru in samodejno sproži klic v asistenčni center preko varovalnega telefona. Z zvočnim opozorilom na to opozori tudi uporabnika. Namesti se v prostoru, kjer so nameščene enote za kurjenje.

Dodatna oprema na Paket spremljanje vitalnih funkcij

- **Oksimeter:** je prenosna naprava, s katero si uporabnik izmeri nasičenost krvi s kisikom. Izmerjene vrednosti nasičenosti krvi s kisikom samodejno prenaša preko brezžične bluetooth povezave in aplikacije za spremljanje vitalnih funkcij v asistenčni center, ki spremlja meritve.

Cenik

Mesečna naročnina na storitev E-oskrba se obračunava po ceniku, ki je objavljen na <http://www.telekom.si/pomoc-in-podpora/ceniki/vsi-ceniki>. Naročnina za navedeni naročniški paket storitve E-oskrba je znesek, ki ga naročnik plačuje za zagotavljanje te storitve za posamezno obračunsko obdobje in vključuje najem ter vzdrževanje opreme, mobilni paket, storitve asistenčnega centra, uporabo aplikacije (samo paketu Spremljanje vitalnih funkcij) in tehnično pomoč. Naročnina za navedeno dodatno opremo je znesek, ki ga naročnik plačuje za zagotavljanje te storitve za posamezno obračunsko obdobje in vključuje najem ter vzdrževanje opreme, storitve asistenčnega centra, uporabo aplikacije (samo paketu Spremljanje vitalnih funkcij) in tehnično pomoč.

Za obračunsko obdobje, v katerem je bilo naročniško razmerje za navedeni naročniški paket storitve E-oskrba sklenjeno oz. je prenehalo, se naročnina obračuna v sorazmernem delu glede na število dni aktiviranega naročniškega paketa.

Cenik paketov E-oskrba

- Osnovni paket: mesečna naročnina znaša 29,77 EUR.
- Polni paket: naročnina znaša 37,70 EUR.
- Spremljanje vitalnih funkcij: mesečna naročnina znaša 109,80 EUR.

Cenik posebnih paketov E-oskrba

- Osnovni paket – posebni: mesečna naročnina znaša 20,74 EUR.

Cenik dodatne opreme

- Zapestnica za klic na pomoč: mesečna naročnina za najem znaša 3,93 EUR.

- Mobilni detektor gibanja na obesku za klic na pomoč: mesečna naročnina za najem znaša 7,93 EUR.
- Detektor za dim: mesečna naročnina za najem znaša 3,61 EUR.
- Detektor izliva vode: mesečna naročnina za najem znaša 4,38 EUR.
- Stikalo z vrstico za klic na pomoč: mesečna naročnina za najem znaša 3,79 EUR.
- Detektor gibanja: mesečna naročnina za najem znaša 2,50 EUR.
- Detektor za vrata: mesečna naročnina za najem znaša 1,70 EUR.
- Detektor ogljikovega monoksida: mesečna naročnina za najem znaša 5,81 EUR.

Cenik dodatne opreme na Paket spremljanje vitalnih funkcij

- Oksimeter: mesečna naročnina za najem znaša 7,64 EUR.

Namestitev opreme in vzpostavitev priključka

S sklenitvijo naročniškega razmerja za navedeni naročniški paket storitve E-oskrba ali dodatno opremo se naročniku zaračunata namestitev opreme in vzpostavitev priključka po veljavnem ceniku.

Cena namestitve opreme oz. montaže in vzpostavitve priključka vključuje dobavo opreme, montažo opreme, testiranje delovanja, aktivacijo v asistenčnem centru in kratko predstavitev delovanja aplikacije.

Pri sklenitvi naročniškega razmerja za posebni paket storitve E-oskrba namestitev opreme oz. montaža in vzpostavitev priključka nista potrebni, ker je oprema trajno nameščena na bivališču uporabnika.

Pri naknadnem naročilu dodatne opreme je obvezna namestitev opreme in vzpostavitev delovanja s strani Telekom Slovenije za detektor za dim, detektor izliva vode, stikala z vrstico za klic na pomoč, kompleta detektorjev, dodatnega detektorja gibanja, dodatnega detektorja za vrata.

V primeru selitve priključka, kjer je naročnik naročil opremo, za katero je obvezna namestitev s strani Telekom Slovenije, se naročniku zaračuna selitev priključka po veljavnem ceniku.

Cena vzpostavitve priključka in namestitve opreme pri Osnovnem paketu, kompletu detektorjev gibanja je 61,00 EUR.

Cena vzpostavitve priključka in namestitve opreme pri Polnem paketu je 54,78 EUR.

Cena vzpostavitve priključka in namestitve opreme pri naknadnem naročilu dodatne opreme je 24,40 EUR.

Cena vzpostavitve priključka in namestitve opreme pri paketu Spremljanje vitalnih funkcij je 146,40 EUR.

Cena selitve priključka in opreme je 40,72 EUR.

Demontaža opreme in vračilo opreme

Ob prekinitvi naročniškega razmerja je naročnik dolžan opremo vrniti v Telekomov center ali po pošti na naslov: Telekom Slovenije, Servisna delavnica, Litostrojska 58, 1000 Ljubljana.

Akcijska ponudba »Varni in povezani na domu«

Redna cena namestitve opreme in vzpostavitve priključka za Osnovni paket je 61,00 EUR. Za nove naročnike Osnovnega paketa, ki sklenejo naročniško razmerje z vezavo za 12 mesecev ali 24 mesecev, v obdobju od 01. 01. 2024 do 30. 06. 2024 velja akcijska ponudba brezplačne namestitve opreme in vzpostavitve priključka.

Za nove naročnike Osnovnega paketa, ki sklenejo naročniško razmerje z vezavo za 24 mesecev, v obdobju od 01. 01. 2024 do 30. 06. 2024 velja akcijska ponudba 3,00 EUR popusta za 6 mesecev. Za nove naročnike Osnovnega paketa, ki sklenejo naročniško razmerje z vezavo za 12 mesecev, v obdobju od 01. 01. 2024 do 30. 06. 2024 velja akcijska ponudba 3,00 EUR popusta za 3 mesece.

Za nove naročnike, ki ob sklenitvi naročniškega razmerja predložijo odločbo občine ali drugega ustreznega organa za subvencijo socialno varstvene storitve socialni servis – celodnevna povezava preko osebnega telefonskega alarma velja, da se subvencionirani del naročnine obračuna neposredno izdajatelju odločbe.

Naročilo, sklenitev naročniškega razmerja in vzpostavitev delovanja storitve

E-oskrbo lahko novi naročniki naročijo na Telekomovih prodajnih mestih ter prek telefonske številke 080 8000 ali 080 1213. Spremembe in dodatno opremo lahko naročniki naročijo v Telekomovih centrih ter prek telefonske številke 080 8000 ali 080 1213.

Za sklenitev naročniškega razmerja za navedeni paket naročnik podpiše naročniško pogodbo. V primeru naročila dodatne opreme izpolni obrazec Naročilo dodatnih storitev.

Naročniško razmerje je sklenjeno, ko vse pogodbene stranke podpišejo naročniško pogodbo in ko Telekom Slovenije naročniku aktivira uporabo storitve. Vzpostavitev priključka in namestitev opreme Telekom Slovenije izvede v dogovorjenem roku, ko je podpisana pogodba o naročniškem razmerju.

Ob sklenitvi ali prekinitvi naročniškega razmerja lahko naročniku nastanejo dodatni stroški, npr. poplačilo preostalih pogodbenih obveznosti ali plačilo storitev oz. administrativnih stroškov, kot so opredeljeni v ceniku za splošne storitve oz. v drugih cenikih, ki so na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije. Telekom Slovenije naročniku predlaga, da se z vsebino teh dokumentov seznanijo.

V primeru, da je uporabnik/naročnik prejemnik subvencije s strani občine ali druge inštitucije, s katero ima Telekom Slovenije sklenjen poseben dogovor o sofinanciranju storitve, se dogovorjeni del mesečne naročnine in stroškov vzpostavitve fakturira neposredno dajalcu subvencije oz. sofinanciranja uporabe storitve. Uporabnik/naročnik prejme račun za nesubvencionirani del stroškov, o čemer je seznanjen ob sklenitvi pogodbenega razmerja.

V primeru, da uporabnik potrebuje dodatna navodila glede uporabe opreme ali pomoč pri reševanju tehničnih napak, se lahko obrne na telefonsko številko 080 1000 oz. prijavi prek spletne strani Pomoč in podpora uporabnikom Telekoma Slovenije.

Naročnik oz. uporabnik je dolžan prijaviti napako v delovanju ali nedelovanju Telekomu Slovenije na navedene kontakte takoj oz. najpozneje v roku 24 ur od nastanka napake. Telekom Slovenije ne odgovarja za posledice nedelovanja ali napačnega delovanja v primeru odprave napak s strani oseb, ki niso pooblaščenec s strani Telekoma Slovenije.

Sprememba naročniškega razmerja in naročilo dodatne opreme

Naročnik lahko spremeni naročniško razmerje z vlogo za spremembo pogodbe.

V primeru sklenjenega naročniškega razmerja za Osnovni paket ali Polni paket ali paket Spremljanje vitalnih funkcij storitve E-oskrba lahko naročnik naknadno nadgradi storitev z naročilom dodatne opreme. V primeru naročila dodatne opreme naročnik izpolni obrazec za naročilo dodatne opreme. Telekom Slovenije dostavi dodatno opremo po pošti na naslov, na katerem je skladno z naročniško pogodbo nameščena oprema za izvajanje storitve E-oskrba. Namestitev in vzpostavitev delovanja dodatne opreme izvede naročnik sam skladno z navodili Telekoma Slovenije,

ki so priloženi k dodatni opremi. Naročnik se lahko odloči za vzpostavitev in montažo dodatne opreme, ki se zaračuna po ceniku za storitev E-oskrba Telekom Slovenije.

Naročnik lahko izvede tudi prenos naročniškega razmerja na drugega naročnika pod pogojem, da se s tem strinja tudi uporabnik. Prenos naročniškega razmerja se izvede z vlogo za prenos naročniškega razmerja. Stroški prenosa naročniškega razmerja se zaračunajo po splošnem ceniku Telekom Slovenije.

Sprememba naročniškega razmerja pri posebnih paketih E-oskrba in paket Spremljanje vitalnih funkcij ni mogoča.

Prekinitev naročniškega razmerja

V primeru prekinitve naročniškega razmerja je naročnik dolžan vrniti celotno opremo nepoškodovano v enega od centrov Telekom Slovenije ali po pošti na naslov Telekom Slovenije, d.d., Vračilo opreme, Litostrojska 58A, 1000 Ljubljana. V primeru, da opreme ne vrne v roku 30 dni po prenehanju naročniškega razmerja, se mu tehnična oprema zaračuna po veljavnem ceniku, ki je objavljen na spletni strani <http://www.telekom.si/pomoc-in-podpora/ceniki/vsi-ceniki>, tako da se lahko uporabnik vnaprej seznanj z njim. Prav tako se uporabniku lahko zaračuna poškodovana oprema.

V primeru prekinitve naročniškega razmerja za posebni paket storitve E-oskrba naročnik opreme ne vrača Telekomu Slovenije. Oprema ostane trajno na naslovu, kjer je nameščena.

V primeru predčasne prekinitve naročniškega razmerja z vezavo naročnik poplača vse prejete ugodnosti in popuste v sorazmernem deležu glede na čas vezave, razen v primeru smrti uporabnika ali odhoda v institucionalno varstvo ali bivanja v bolnišnici daljšega od 30 dni ali drugega utemeljenega razloga, ko je prekinitev v celoti brez stroškov. Naročnik soglaša, da v primeru, da bo naročnik enostransko prekinil naročniško razmerje ali bo naročniško razmerje prekinjeno iz krivdnih razlogov na strani naročnika pred iztekom vezave naročniškega razmerja, Telekom Slovenije zaračuna prejete ugodnosti oz. popuste v sorazmernem deležu glede na čas trajanja naročniškega razmerja. Način zaračunavanja sorazmernega deleža obveznosti je opredeljen v obvestilu Izračun sorazmernega deleža obveznosti ob prekinitvi naročniškega razmerja z vezavo, ki je na voljo na spletnih straneh www.telekom.si in na prodajnih mestih Telekom Slovenije.

Omejitve

Storitev E-oskrba vključuje tudi mobilni paket, ki je namenjen zgolj in izključno delovanju storitve E-oskrba. V primeru, da Telekom Slovenije oceni, da je naročnikova oz. uporabnikova oz. oskrbovalčeva uporaba storitve v nasprotju s Posebnimi pogoji uporabe storitve E-oskrba, si pridržuje pravico naročnika opozoriti in/ali mu onemogočiti uporabo storitve ter obračunati to porabo po veljavnem ceniku za klice.

Naročnik storitve E-oskrba se zavezuje, da bo opremo uporabljal le na lokaciji priključka, določeni z naslovom, ki ga je navedel ob sklenitvi pogodbe. Naročnik paketa Spremljanje vitalnih funkcij se zavezuje, da bo merilne naprave in tablico uporabljal izključno za namen izvajanja storitve spremljanja vitalnih funkcij na daljavo. V nasprotnem primeru si Telekom Slovenije pridržuje pravico, da uporabniku/naročniku onemogoči uporabo storitve, vezane na ta naročniški paket. Naročnik storitve E-oskrba sprejema, da so razmere na radijskem omrežju spremenljive in da so zato mogoče občasne nepravilnosti v delovanju storitev. V primerih, kjer se zaradi prenizke jakosti signala na lokaciji priključka pojavi prevelik vpliv na omrežje in motnje v delovanju mobilnega omrežja Telekom Slovenije, si Telekom Slovenije pridržuje pravico, da naročniku paketov storitve E-oskrba onemogoči uporabo storitve.

Paket Spremljanje vitalnih funkcij lahko sklenejo samo naročniki, ki že imajo sklenjeno naročniško razmerje za Osnovni paket.

Polni paket lahko sklenejo samo upravičenci do brezplačne uporabe E-oskrbe v okviru izvajanja projekta »E-oskrba na daljavo« Ministrstva za solidarno prihodnost RS, ki ga financira proračun Republike Slovenije. Polni paket je bil definiran v okviru Javnega razpisa za financiranje projekta »E-oskrba na daljavo«, objavljenega v UL št.92, dne 25.8.2023. Upravičenci, ki izpolnjujejo pogoje iz javnega razpisa objavljene na [E-oskrba - Zasebni uporabniki - Telekom Slovenije](#), lahko brezplačno uporabljajo E-oskrbo do 30.6.2025. V financiranje uporabe storitve E-oskrbe s strani Ministrstva za solidarno prihodnost se vključi upravičenec na podlagi pisne Izjave o vključitvi v projekt E-oskrba na daljavo, ki jo je v skladu s pogoji javnega razpisa preveril ZDUS, Kebetova 9, Ljubljana in odobril vključitev v projekt »E-oskrba za daljavo«.

Splošna določila

V primeru, da se v postopku namestitve opreme in vzpostavitve priključka izkaže, da na lokaciji uporabnika ni tehničnih možnosti vklopa storitve E-oskrba, se pogodba za storitev E-oskrba samodejno prekine.

V primeru, da po sklenitvi naročniškega razmerja za storitev E-oskrbe vklop le-tega ni mogoč zaradi okoliščin, na katere Telekom Slovenije nima vpliva (npr. nedosegljivost naročnika, manjkajoči podatki ...), bo naročnik o tem obveščen. Vklop storitve se v tem primeru podaljša za največ 30 dni. V primeru, da na območju ni dostopa do mobilnega omrežja (2G/3G/4G) in storitve ni mogoče zagotoviti, se pogodba samodejno prekine.

Telekom Slovenije in partnerja zagotavljajo, da bodo izvedli vse ustrezne ukrepe zavarovanja osebnih podatkov v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in da imajo z vsakim pogodbenim partnerjem in podizvajalcem, ki bo razpolagal s podatki o naročniku v zvezi s tem, sklenjene ustrezne pogodbe.

Naročnik se strinja, da z vsemi podatki, ki so potrebni za vzpostavitev in normalno delovanje storitve, in z njegovimi podatki razpolagajo tako Telekom Slovenije kot tudi njegovi podizvajalci, odgovorni za izvajanje storitve E-oskrbe.

S to ponudbo Telekom Slovenije opredeljuje razpoložljivost storitve E-oskrbe in določa pravice, obveznosti ter pogoje za uporabo te storitve. Uporabniku se omogoči ali onemogoči uporabo storitve E-oskrba v skladu s Splošnimi ter Posebnimi pogoji storitve, ki so priloga naročniške pogodbe.

Pogoj za nakup storitev in izdelkov je, da naročnik nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Telekom Slovenije. Telekom Slovenije si pridržuje pravico, da lahko ob naročilu izdelkov od naročnika zahteva instrument zavarovanja plačila.

Pri pogodbah, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov, ima potrošnik pravico, da v štirinajstih dneh podjetju pisno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev. Šteje se, da je sporočilo pravočasno, če je poštna pošiljka oddana v roku.

Ob sklenitvi naročniškega razmerja, med trajanjem in/ali ob prekinitvi le-tega lahko naročniku nastanejo dodatni stroški (npr. poplačilo preostalih pogodbenih obveznosti ali plačilo storitev oz. administrativnih stroškov), kot so opredeljeni v ceniku za splošne storitve oz. preostalih cenikih, ki so na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekom Slovenije.

Vse cene v dokumentu vključujejo DDV.