

Uvjeti korištenja univerzalnih usluga "Internet USO paket" i „Tel START USO“

(dalje: Uvjeti korištenja)

1. Internet USO paket je univerzalna usluga pristupa internetu s minimalnom brzinom od 14 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru te s uključenih 100 GB prometa.
2. Paket Internet USO dostupan je isključivo u sljedećim geografskim jedinicama: Novi Zagreb-istok, Novi Zagreb-zapad, Trešnjevka-jug, Stenjevec i Trnje, fizičkim osobama na jednoj nepokretnoj lokaciji (lokacija prebivališta ili boravišta podnositelja zahtjeva), na temelju podnesenog razumnog zahtjeva, ako na predmetnoj lokaciji ne postoji mogućnost za neki od komercijalnih paketa Telemach Hrvatska. Paket Internet USO je dostupan i mikropoduzetnicima i neprofitnim organizacijama na jednoj nepokretnoj lokaciji, koja lokacija mora biti sjedište mikropoduzetnika ili neprofitne organizacije.
3. Paket Internet USO realizira se tehnološki neutralno, odnosno korištenjem neke od tehnologija pristupa Internetu koja je dostupna na lokaciji za koju je podnesen zahtjev za paketom Internet USO.
4. Odgovarajuću terminalnu opremu nužnu za instalaciju i korištenje paketa Internet USO osigurava i Korisniku daje na korištenje Telemach Hrvatska, ako Korisnik nema vlastitu terminalnu opremu. U slučaju neispravnosti terminalne opreme u vlasništvu Telemach Hrvatska, Telemach Hrvatska će Korisniku neispravnu terminalnu opremu zamijeniti novom bez naknade, osim u slučaju da je neispravnost uzrokovana od strane Korisnika kada je Korisnik obavezan Telemach Hrvatska nadoknaditi nastalu štetu u skladu s Cjenikom telekomunikacijskih usluga (dalje u tekstu: Cjenik). U slučaju raskida ugovora, Korisnik je obavezan Telemach Hrvatska vratiti terminalnu opremu u vlasništvu Telemach Hrvatska, u ispravnom stanju sukladno navedenom u 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.
5. Nakon što Korisnik dosegne 100 GB u paketu uključenog mjesečnog prometa, nastupit će smanjenje brzine na 2 Mbit/s do isteka kalendarskog mjeseca. Korisnik će o dosezanju uključenog prometa u paket Internet USO biti obavješten preusmjeravanjem na posebnu internetsku stranicu, SMS-om ili na drugi primjeren način.
6. Korisnik može nastaviti korištenje podatkovnog prometa nakon potrošenih 100 GB u Internet USO paketu po minimalnoj brzini od 14 Mbit/s aktivacijom jedne od navedenih dodatnih opcija:
 - a) USO 10 GB koji omogućuje dodatnih 10 GB podatkovnog prometa po brzini od 14Mbit/s uz obračunsku jedinicu 100 Kb i po cijeni koja je navedena u Cjeniku u poglavlju "Univerzalne usluge". Nakon što Korisnik dosegne 10GB u opciju uključenog prometa, nastupit će prekid podatkovnog prometa do isteka kalendarskog mjeseca.
 - b) USO 30 GB koji omogućuje dodatnih 30 GB podatkovnog prometa po brzini od 14Mbit/s uz obračunsku jedinicu 100 Kb i po cijeni koja je navedena u Cjeniku u poglavlju "Univerzalne usluge". Nakon što Korisnik dosegne 30 GB u opciju uključenog prometa, nastupit će prekid podatkovnog prometa do isteka kalendarskog mjeseca.
 - c) USO 50 GB koji omogućuje dodatnih 50 GB podatkovnog prometa po brzini od 14Mbit/s uz obračunsku jedinicu 100 Kb i po cijeni koja je navedena u Cjeniku u poglavlju "Univerzalne usluge". Nakon što Korisnik dosegne 50 GB u opciju uključenog prometa, nastupit će prekid podatkovnog prometa do isteka kalendarskog mjeseca.
 - d) USO 100 GB koji omogućuje dodatnih 100 GB podatkovnog prometa po brzini od 14Mbit/s uz obračunsku jedinicu 100 Kb i po cijeni koja je navedena u Cjeniku u poglavlju „Univerzalne usluge“. Nakon što Korisnik dosegne 100 GB u opciju uključenog prometa, nastupit će prekid podatkovnog prometa do isteka

kalendarskog mjeseca.

Svaka opcija se može aktivirati samo jednom u kalendarskom mjesecu. Pojašnjenja radi, Korisnik može aktivirati jednu dodatnu opciju Internet prometa, a nakon što dosegne u dodatnu opciju uključen podatkovni promet, nastupit će prekid podatkovnog prometa. Korisnik može aktivirati drugu dodatnu opciju Internet prometa.

Korisnik može aktivirati dodatnu opciju Internet prometa putem poziva Službi za korisnike na broj 095/1000-444, u poslovnica Telemach Hrvatska ili elektroničkom poštom na info@telemach.hr

7. Neiskorištena količina podatkovnog prometa uključenog u Paket Internet USO ili dodatnu opciju iz točke 6. ovih Uvjeta korištenja tijekom jednog kalendarskog mjeseca ne prenosi se u sljedeći mjesec niti se može iskoristiti za umanjenje sljedećeg računa.
8. Korisnik može zasnovati ugovorni odnos za Paket Internet USO i za dodatnu opciju bez obveznog trajanja ugovornog odnosa.
9. Internet USO paket opis usluge:

Mjesečna naknada Internet USO paketa

Naziv paketa	Mjesečna naknada bez obveznog trajanja ugovora	Internet
„Internet USO paket“	29,21 EUR	100 GB Internet prometa Minimalna brzina: 14 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru Nakon potrošenih 100 GB nastupit će smanjenje brzine na 2 Mbit/s Moguće je aktivirati dodatnu opciju sukladno Cjeniku u poglavlju „Univerzalne usluge“

PDV je uključen u cijenu.

Obračunska jedinica je 100 kB.

Ako je za instalaciju paketa „Internet USO “ potreban izlazak tehničara ili Korisnik zahtjeva izlazak tehničara, naplaćuje se jednokratna naknada sukladno Cjeniku u poglavlju „Univerzalne usluge“.

10. U geografskim jedinicama iz točke 2. ovih Uvjeta korištenja dostupna je i univerzalna usluga govorne komunikacije Tel START USO na temelju podnesenog razumnog zahtjeva Korisnika, ako na predmetnoj lokaciji ne postoji mogućnost za neki od komercijalnih paketa Telemach Hrvatska. Usluga govorne komunikacije dostupna je samostalno ili povezana s drugom uslugom. Korisnik istu može zasnovati bez obveznog trajanja ugovornog odnosa. Na sve odnose između Korisnika i Telemach Hrvatska koji nisu uređeni ovih Uvjetima korištenja, za uslugu Tel START USO primjenjuju se pravila definirana u Uvjetima korištenja paketa Tel Start i Tel Full u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži (fiksne usluge).

Mjesečna naknada TEL START USO

Naziv paketa	Mjesečna naknada bez obveznog trajanja ugovora	Razgovori
Tel START USO	11,90 EUR	Neograničen razgovori prema fiksnim mrežama unutar Hrvatske

PDV je uključen u cijenu.

Ako je za instalaciju paketa „Tel START USO“ potreban izlazak tehničara ili Korisnik zahtjeva izlazak tehničara, naplaćuje se jednokratna naknada prema službenom Cjeniku u poglavlju „Univerzalne usluge“.

Korisnik koji u isto vrijeme ima ugovorenu uslugu Internet USO paket i Tel Start USO ostvaruje pravo na nižu mjesečnu naknadu paketa Tel Start USO kako je definirano Cjenikom u poglavlju „Univerzalne usluge“. Ako

korisnik raskine ugovor za Internet USO paket, otpada uvjet za ostvarivanje niže mjesečne naknade na Tel START USO. Obračun niže mjesečne naknade izvršava se uvidom u aktivne usluge koje Korisnik ima na kraju obračunskog razdoblja. Pojašnjenja radi, navedeno znači da ako je Korisnik uključio jednu od usluga 29. u mjesecu, Korisnik ostvaruje pravo na nižu mjesečnu naknadu za Tel START USO za cijeli tekući mjesec. Isto tako, ako je Korisnik isključio uslugu 29. u mjesecu, Korisnik za taj mjesec ne ostvaruje pravo na nižu mjesečnu naknadu za Tel START USO.

11. Iznos mjesečne naknade za paket Internet USO i uslugu Tel START USO u mjesecu aktivacije bit će naplaćen razmjerno broju dana u tom mjesecu od dana aktivacije usluge.
12. Prilikom korištenja podatkovnog prometa Korisnik je obavezan poštivati zakonsku zabranu slanja neželjenih elektroničkih poruka te je obavezan koristiti uslugu pristupa internetu na način sukladan važećim propisima u Republici Hrvatskoj, Općim uvjetima poslovanja Telemach Hrvatska d.o.o. i Savjetima za zaštitu od zlouporabe objavljenim na web stranici www.telemach.hr, a Telemach pridržava pravo poduzeti mjere i korake potrebne za sprečavanje zlouporabe usluge pristupa internetu uključujući i pravo diferenciranja brzine prijenosa podataka na razini Paketa i usluge, o čemu će na primjeren način upoznati Korisnika.
13. Usluge iz ovih Uvjeta korištenja nisu namijenjene za komercijalnu uporabu, preprodaju trećim stranama, P2P (peer to peer protokoli za dijeljenje podataka), kao M2M rješenje (machine to machine / device to device za upload i/ili download) i slično.
14. Telemach Hrvatska ili Korisnik mogu uslugu privremeno isključiti sukladno Općim uvjetima poslovanja. Po ponovnoj aktivaciji obračunava se naknada za ponovno uključenje paketa sukladno Cjeniku. Uslugu privremenog isključenja na zahtjev Korisnik može koristiti jednom u kalendarskoj godini na rok do maksimalno 6 mjeseci.
15. Paket je dostupan isključivo na jednoj fiksnoj lokaciji Korisnika isključivo na adresi na kojoj je zatražena realizacija, a koja adresa se nalazi u nekoj od geografskih jedinica iz članka 2. ovih Uvjeta korištenja. U tu svrhu Telemach Hrvatska će prilikom ugovaranja usluge s Korisnikom provjeriti nalazi li se adresa na nekom od navedenih područja. Ako se adresa ne nalazi na nekom od navedenih područja, Telemach Hrvatska je ovlašten odbiti zahtjev korisnika za korištenje Paketa iz ovih Uvjeta korištenja. Korisnik potpisom Zahtjeva za zasnivanje ugovornog odnosa izjavljuje da će koristiti terminalnu opremu/Paket/uslugu isključivo na adresi koju je naveo kao adresu na kojoj se traži priključenje, odnosno kao adresu na kojoj će se usluga pružati/koristiti (adresa Korisnika). Korisnik Paket Internet USO, odnosno uslugu Tel START USO može koristiti isključivo na adresi koju je kao adresu priključenja, odnosno adresu korištenje usluge, naveo prilikom ugovaranja usluge.
16. Potpisom Zahtjeva Korisnik daje dozvolu Telemach Hrvatska da redovno vrši provjere korištenja usluge na adresi priključenja. Ako Telemach Hrvatska navedenim redovnim provjerama utvrdi da se Paket Internet USO, odnosno Tel START USO usluga ne koristi na prijavljenoj lokaciji, odnosno da se ne koristi na lokaciji priključenja, Telemach Hrvatska će o navedenom upozoriti Korisnika te zadržava pravo na isključenje usluge u slučaju nastavka kršenja ugovornih obveza.
17. Korisnik može zatražiti preseljenje usluge isključivo na adresu koja se nalazi u nekoj od geografskih jedinica iz članka 2. ovih Uvjeta korištenja.
18. U slučaju da Telemach Hrvatska ne može realizirati Internet USO paket ili uslugu Tel START USO iz bilo kojeg razloga, Telemach Hrvatska će Korisnika uputiti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) koja će odlučiti o razumnosti zahtjeva (uso@hakom.hr) i po potrebi Korisnika uputiti na drugog operatora univerzalnih usluga.
19. Telemach Hrvatska zadržava pravo promjene ovih Uvjeta korištenja sukladno primjenjivim propisima, o čemu će Korisnik biti obaviješten putem Telemach Hrvatska web stranice ili na drugi primjeren način.
20. 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.

Paket „Internet USO“ i „Tel START USO“ – ponuda za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika

1. Pravo na paket Internet USO i Tel START USO iz ovih Uvjeta korištenja imaju socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika i u slučaju kada je dostupna neka od komercijalna usluga, uz uvjet da prilikom podnošenja zahtjeva za ovom ponudom dostave potvrdu mjerodavnih institucija kojom dokazuju status socijalno ugrožene osobe.
2. Pravo na paket Internet USO i Tel START USO ponudu za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika mogu ostvariti:
 - Korisnici zajamčene minimalne naknade temeljem rješenja nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta;
 - Korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje temeljem rješenja nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta
 - Korisnici nacionalne naknade za starije osobe temeljem rješenja područne ustrojstvene jedinice Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje nadležnoj prema prebivalištu podnositelja zahtjeva
 - Korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji temeljem rješenja upravnog tijela u županiji ili Gradu Zagrebu (Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), ovisno o prebivalištu
 - Korisnici novčane naknade za civilne stradalnike iz Domovinskog rata temeljem rješenja upravnog tijela u županiji ili Gradu Zagrebu (Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), ovisno o prebivalištu
 - Korisnici prava na naknadu za ugroženog kupca energenata temeljem rješenja nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta.

Ovo pravo mogu ostvariti i članovi kućanstva navedenih kategorija Korisnika, po principu jedna usluga Internet USO i/ili Tel START USO za jedno kućanstvo.

Korisnici iz ove točke svoj status mogu dokazati i putem potvrde s portala e-Građani i e-usluge Potvrde iz registra (npr. e-Usluge socijalna skrb).

3. Pravo na korištenje ovih ponuda za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika ostvaruju Korisnici iz prethodno navedenih kategorija u točki 2. ovih Uvjeta korištenja dokle god im traje status utvrđen gore navedenim rješenjima. U svrhu provjere valjanosti statusa iz prethodnih točaka, Korisnici koji su ostvarili pravo na korištenje paketa/uslugu za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika, dužni su u roku od 30 dana od dana isteka svake pojedine godine korištenja usluge dostaviti Telemach-u važeće rješenje temeljem kojeg ostvaruju pravo na korištenje ovih paketa/usluga. U slučaju da isto ne dostave u navedenom roku, Telemach Hrvatska zadržava pravo trajno isključiti uslugu/paket uz obavijest Korisniku o datumu raskida ugovornog odnosa. Telemach Hrvatska može Korisnika informativno podsjetiti na ovu obvezu pisanom obavijesti putem mjesečnog računa ili na drugi primjereni način. Dostava predmetnog podsjetnika ni na koji način ne utječe na obvezu Korisnika da pravovremeno, sukladno ovom članku, dostavi Telemach Hrvatska važeće rješenje temeljem kojeg ostvaruje pravo na korištenje ovih paketa/usluga.
4. Korisnik koji koristi ponudu za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika dužan je po gubitku statusa iz točke 2. bez odgađanja o istome obavijestiti Telemach. Telemach će u tom slučaju Korisniku ponuditi neku od komercijalnih usluga dostupnih na lokaciji Korisnika.

Mjesečne naknade paketa za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika

Naziv paketa	Mjesečna naknada bez obveznog trajanja ugovora	Internet
Internet USO paket za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika	6,77 EUR	100 GB Internet prometa Minimalna brzina: 14 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru Nakon potrošenih 100 GB nastupit će smanjenje brzine na 2 Mbit/s. Moguće je aktivirati dodatnu opciju sukladno Cjeniku u poglavlju "Univerzalne usluge"
Tel START USO za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika	5,95 EUR	Neograničen razgovori prema fiksnim mrežama unutar Hrvatske

Obračunska jedinica za Internet USO paket je 100 Kb.

Obračunska jedinica za Tel START USO za sve pozive je 60/60 s.

U slučaju potrebe za instalacijom paketa/usluge od strane tehničara, jednokratna naknada za instalaciju se ne naplaćuje socijalno ugroženim skupinama krajnjih korisnika iz točke 2. ovog poglavlja Uvjeta korištenja.

Korisnik koji u isto vrijeme ima ugovorenu uslugu Internet USO paket i Tel Start USO za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika ostvaruje pravo na nižu mjesečnu naknadu paketa Tel Start USO kako je definirano Cjenikom u poglavlju "Univerzalne usluge". Ako korisnik raskine ugovor za Internet USO paket, otpada uvjet za ostvarivanje niže mjesečne naknade na Tel START USO. Obračun niže mjesečne naknade izvršava se uvidom u aktivne usluge koje Korisnik ima na kraju obračunskog razdoblja. Pojašnjenja radi, navedeno znači da ako je Korisnik uključio jednu od usluga 29. u mjesecu, Korisnik ostvaruje pravo na nižu mjesečnu naknadu za Tel START USO za cijeli tekući mjesec. Isto tako, ako je Korisnik isključio uslugu 29. u mjesecu, Korisnik za taj mjesec ne ostvaruje pravo na nižu mjesečnu naknadu za Tel START USO.

5. Nakon što Korisnik dosegne 100GB u Internet USO paketu uključenog mjesečnog prometa, nastupit će smanjenje brzine na 2 Mbit/s do isteka kalendarskog mjeseca. Korisnik će o dosezanju uključenog prometa u paket Internet USO biti obavješten preusmjeravanjem na posebnu internetsku stranicu, SMS-om ili na drugi primjeren način.
6. Korisnik može nastaviti korištenje podatkovnog prometa nakon potrošenih 100 GB u Internet USO paketu za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika aktivacijom jedne od navedenih opcija:
 - e) USO 10 GB koji omogućuje dodatnih 10 GB podatkovnog prometa po brzini od 14Mbit/s uz obračunsku jedinicu 100 Kb i po cijeni koja je navedena u Cjeniku u poglavlju „Univerzalne usluge“. Nakon što Korisnik dosegne 10GB u opciju uključenog prometa, nastupit će prekid podatkovnog prometa do isteka kalendarskog mjeseca.
 - f) USO 30 GB koji omogućuje dodatnih 30 GB podatkovnog prometa po brzini od 14Mbit/s uz obračunsku jedinicu 100 Kb i po cijeni koja je navedena u Cjeniku u poglavlju „Univerzalne usluge“. Nakon što Korisnik dosegne 30 GB u opciju uključenog prometa, nastupit će prekid podatkovnog prometa do isteka kalendarskog mjeseca.
 - g) USO 50 GB koji omogućuje dodatnih 50 GB podatkovnog prometa po brzini od 14Mbit/s uz obračunsku jedinicu 100 Kb i po cijeni koja je navedena u Cjeniku u poglavlju „Univerzalne usluge“. Nakon što Korisnik

dosegne 50 GB u opciju uključenog prometa, nastupit će prekid podatkovnog prometa do isteka kalendarskog mjeseca.

- h) USO 100 GB koji omogućuje dodatnih 100 GB podatkovnog prometa po brzini od 14Mbit/s uz obračunsku jedinicu 100 Kb i po cijeni koja je navedena u Cjeniku u poglavlju „Univerzalne usluge“. Nakon što Korisnik dosegne 100 GB u opciju uključenog prometa, nastupit će prekid podatkovnog prometa do isteka kalendarskog mjeseca.

Svaka dodatna opcija Internet prometa se može uključiti samo jednom u kalendarskom mjesecu. Pojašnjenja radi, Korisnik može aktivirati jednu dodatnu opciju Internet prometa, a nakon što dosegne u dodatnu opciju uključen podatkovni promet, nastupit će prekid podatkovnog prometa. Korisnik može aktivirati drugu dodatnu opciju Internet prometa.

Dodatnu opciju Korisnik može aktivirati putem poziv Službi za korisnike na broj 095/1000-444, u poslovnica Telemach Hrvatska ili elektroničkom poštom na info@telemach.hr

7. Na sva prava i obveze Korisnika i Telemach Hrvatska, koja nisu drugačije definirana u ovom Odjeljku „Ponude za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika“ primjenjuju se preostale odredbe ovih Uvjeta korištenja univerzalnih usluga „Internet USO paket“ i „Tel START USO“.

Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se od 1. prosinca 2024. godine.