



**SPLOŠNI POGOJI UPORABE
STORITVE VARUH**

I. UVODNE DOLOČBE

Podatki o ponudniku:

T - 2 družba za ustvarjanje, razvoj in trženje elektronskih komunikacij in opreme d. o. o., Verovškova ulica 64 A, Ljubljana;

Matična številka: 1954598000

Identifikacijska številka za DDV: SI 70764492

E-pošta: info@t-2.net

Telefonska številka: 064 064 064

(v nadaljevanju: T-2)

T-2 v okviru svoje gospodarske dejavnosti ponuja tudi storitev Varuh, ki omogoča celodnevno povezljivost uporabnika z oskrbovalci ali osebami, ki uporabniku lahko nudijo pomoč v sili, preko osebnega telefonskega alarma (v nadaljevanju: storitev). Gre za storitev, ki zajema pošiljanje besedilnih SOS sporočil in klice na pomoč v sili, pri čemer se povezljivost zagotavlja preko opreme in storitve mobilne telefonije, kar vse uporabniku zagotovi ponudnik.

Določbe teh Splošnih pogojev uporabe storitve Varuh (v nadaljevanju: splošni pogoji) opredeljujejo pogoje in načine naročanja, cene ter pravice in obveznosti, ki so vezane na storitev.

Ponudnik storitev zagotavlja pravnim in fizičnim osebam. Uporaba storitve je omejena na območje Republike Slovenije.

II. Splošno o storitvi

Storitev vključuje:

- najem: SIM kartice (micro ali e-sim), strojne opreme (Pametni SOS obesek (2G)), polnilne postaje, zapestnice (na katero si uporabnik lahko pritrdi pametni SOS obesek);
- možnost namestitve funkcionalnosti storitve (vnos telefonskih števil, občutljivosti detektorjev ipd.);
- tehnično pomoč;
- storitve mobilne telefonije ter
- ponudnikove storitve v oblaku, ki so potrebne za samo delovanje storitve.

Ponudnik storitev ponuja v različnih paketih. Nekateri od paketov vključujejo tudi:

- uporabo aplikacije Varuh za neposredno upravljanje storitve in
- pomoč pri namestitvi aplikacije Varuh na mobilni telefon naročnika.

V paketih, kjer aplikacija Varuh ni vključena, potrebne namestitve storitve izvede T-2. T-2 namestitve izvede skladno z zahtevami naročnika ter pri tem upošteva tehnične možnosti storitve.

Pametni SOS obesek (v nadaljevanju: oprema ali obesek) omogoča:

- pošiljanje različnih besedilnih sporočil z vnaprej določeno vsebino, ki opisujejo dogodek, ki terja ukrepanje (»Potrebujem pomoč!«, idr.),
- odhodne klice na izbrane telefonske številke (na eno ali več, po nastavljenem zaporedju v aplikaciji, npr. klic na telefonsko številko oskrbovalca, recepcije v domu za ostarele, na 112, na 113 ipd.) ter
- prejemanje dohodnih klicev brez omejitev.

Storitev besedilna sporočila pošilja le na telefonske številke, ki imajo ustrezno opremo za prejemanje besedilnih sporočil (SMS).

Oprema vsebuje tudi detektor napolnjenosti baterije obeska ter možnost nastavitve različnih drugih detektorjev: padca, negibnosti, prekoračenja navidezne ograje. Besedilna sporočila in odhodni klici se prožijo na zahtevo uporabnika (pritisk na gumb na obesku) ali avtomatično (ob aktiviranju detektorjev, ki jih oprema vsebuje). V primeru aktiviranja detektorja padca, negibnosti ali prekoračenja navidezne ograje, besedilno sporočilo vsebuje informacijo o dogodku, ki se je zgodil, ter tudi informacijo o lokaciji uporabnika.

Pogoj za vzpostavitev storitve je veljavna naročniška pogodba ter vklop storitev s strani T-2.

Pri paketih, ki vključujejo uporabo aplikacije Varuh, naročnik lahko s storitvijo neposredno upravlja sam. Preko aplikacije lahko vnaša in spreminja podatke o telefonskih številkah, na katere se bodo pošiljala besedilna sporočila in vršili klici v sili, ter nastavlja občutljivost detektorjev.

Uporaba storitve je mogoča tudi brez aplikacije, in sicer v tem primeru nastavitve izvede T-2. T-2 v teh primerih vnese v storitev podatke o telefonskih številkah, ki jih naročnik navede v naročniški pogodbi. V kolikor naročnik na naročniški pogodbi ne navede, kateri detektorji naj se aktivirajo, bo imela storitev aktivirane vse detektorje za dogodke v sili (v tem primeru je nastavljena srednja jakost občutljivosti detektorjev). Vse navedene prednastavitve lahko naročnik kadarkoli spremeni preko aplikacije Varuh (v kolikor je naročen na paket, ki vsebuje uporabo aplikacije Varuh) ali s posredovanjem T-2.

Mobilni telefon, na katerega se namesti aplikacija, ni del storitve. Aplikacija je delujoča na mobilnih telefonskih aparatih z operacijskimi sistemi IOS (različica vsaj 9.1) in Android (različica vsaj 4.4). Mobilni telefon mora imeti možnost uporabe funkcije bluetooth. Aplikacija deluje ob pogoju vzpostavljene internetne povezave. Uporabnik jo lahko na svojo napravo namesti preko App store-a (za operacijski sistem iOS) ali Google play-a (za Android). Prenos aplikacije je brezplačen, prav tako je brezplačna uporaba navedene aplikacije (z izjemo stroškov prenosa, namestitve in uporabe, ki jih je potrebno plačati operaterju, preko katerega je omogočena internetna povezava). Namestitev aplikacije na mobilni telefon ter nastavitve v aplikaciji lahko izvede naročnik sam, lahko pa mu pri tem pomaga T-2.

Sestavni del teh splošnih pogojev so navodila glede uporabe opreme, ki so objavljena na https://www.t-2.net/sites/www.t2.si/files/files/uploads/article/navodila_za_uporabo_naprave_v1.0_1_.pdf. Navodila za uporabo aplikacije so sestavni del navodil glede uporabe opreme in se nahajajo v sami aplikaciji.

T-2 lahko spremeni funkcionalnosti storitve in druge parametre. V tem primeru bo naročnike o novi obliki oziroma vsebini obvestil 30 dni pred nameravano spremembo.

Ti splošni pogoji se uporabljajo ob subsidiarni in smiselni uporabi Splošnih pogojev poslovanja družbe T-2, Splošnih pogojev uporabe storitev preko mobilnega omrežja, Splošnih pogojev poslovanja za sklepanje pogodb na daljavo in pogodb, ki se sklepajo zunaj poslovnih prostorov ter ob hkratni uporabi veljavne zakonodaje.

Vse dodatne informacije, prodajne ponudbe, ceniki ter splošni pogoji so dostopni na spletni strani www.t-2.net, telefonski številki za pomoč uporabnikom 064 064 064 ter v poslovalnicah T-2.

III. Naročniška pogodba

Naročniška pogodba vsebuje pravice in obveznosti pogodbenih strank.

Naročnik je lahko fizična ali pravna oseba. Naročnik je lahko uporabnik ali druga oseba. V kolikor naročnik ni uporabnik, mora imeti naročnik za sklenitev naročniške pogodbe in za izvajanje namestitev funkcionalnosti v aplikaciji soglasje uporabnika.

Naročniško razmerje za uporabo storitev je sklenjeno, ko pogodbeni stranki podpišeta naročniško pogodbo in ko T-2 aktivira uporabo storitve. Sestavni del naročnikove pogodbe so ti splošni pogoji, prodajna ponudba in cenik storitve, ki je objavljen na <https://www.t-2.net/podpora-ceniki>.

V naročniški pogodbi se navedejo podatki o naročniku.

Podatki o telefonskih številkah oskrbovalcev (tj. fizičnih oseb, ki so navedene kot kontaktne osebe v primeru zaznanih dogodkov v sili) oziroma drugih subjektov, na katere se bodo pošiljala besedilna sporočila oziroma vršili klici:

- so nujen sestavni del naročniške pogodbe v primerih naročila na paket, ki ne vsebuje uporabe aplikacije Varuh;
- niso nujen sestavni del naročniške pogodbe v primerih naročila na paket, ki vsebuje uporabo aplikacije Varuh (te podatke naročnik ali uporabnik lahko namreč sam vnese v aplikacijo). V kolikor bo naročniška pogodba vsebovala tudi te podatke, bo T-2 izvedel ustrezne vnose podatkov, katere lahko naročnik preko aplikacije ali s posredovanjem T-2 kadarkoli spremeni.

Naročnik je zavezan vsakega oskrbovalca obvestiti, da bo oprema uporabnika v primeru dogodkov v sili klicala oziroma pošiljala besedilna sporočila na oskrbovalčevo telefonsko številko ter za navedeno od vsakega oskrbovalca pridobiti ustrezno soglasje.

Naročniško razmerje se sklene za nedoločen čas.

Paket, ki ga naroča uporabnik, se vpiše v naročniško pogodbo.

Naročniško razmerje se sklene v T-2 poslovalnici, v primerih, ko to določa aktualna prodajna ponudba, pa se naročniška pogodba lahko sklene tudi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.

V primeru neskladja med določili teh splošnih pogojev ter določili pogodbe, veljajo določila pogodbe.

Uporabnik s sklenitvijo naročniške pogodbe ne pridobi nikakršnega lastništva na storitvi ali na opremi, ki storitev omogoča.

Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s temi splošnimi pogoji, opisom storitev, cenikom ter drugimi prilogami k naročniški pogodbi ter sprejema vse obveznosti iz tega naslova. Prav tako s podpisom naročniške pogodbe izjavlja, da je za sklenitev naročniške pogodbe in za izvajanje namestitve funkcionalnosti v aplikaciji pridobil pisno soglasje uporabnika ter da je uporabnika seznanil z vsebino celotnega pogodbenega razmerja Varuh.

IV. Paketi storitve

Paketi za fizične in poslovne naročnike izhajajo iz vsakokratne prodajne ponudbe.

V vsakem paketu so na voljo tudi storitve mobilne telefonije, ki so namenjene zgolj in izključno delovanju storitve. Storitve mobilne telefonije omogočajo pošiljanje besedilnih sporočil z vnaprej določeno vsebino, odhodne klice na vnaprej določeno telefonsko številko (ali več telefonskih števil po v naročniški pogodbi določenem zaporedju) ter dohodne klice brez omejitev.

V. Cene in zaračunavanje

Uporabnik plačuje storitve na podlagi in v skladu z vsebino naročniške pogodbe, ki jo je sklenil s T-2.

Uporabniku se storitve zaračunavajo skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom, ki je objavljen na <https://www.t-2.net/podpora-ceniki>. V kolikor sta T-2 in naročnik v pogodbi izrecno opredelila višino in vrsto cene, se pri zaračunavanju uporabljajo cene, določene v naročniški pogodbi.

T-2 si pridržuje pravico, da se cena storitev tekom naročniškega razmerja lahko spremeni. V primeru spremembe cene storitev bo T-2 uporabnika obvestil vsaj 30 dni pred tako spremembo. V kolikor se uporabnik s spremembo cene ne strinja, lahko od naročniške pogodbe odstopi v roku 60 dni od prejema obvestila brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja. V kolikor uporabnik naročniške pogodbe ne odpove pisno v roku 60 dni od dneva objave spremembe, se šteje, da se s spremembo cene storitev strinja.

Storitve se začnejo zaračunavati z dnem dejanskega aktiviranja storitev po naročniški pogodbi.

Storitve se obračunavajo mesečno za pretekli mesec. V primeru aktiviranja storitev ali prenehanja naročniškega razmerja med obračunskim obdobjem, se naročnina obračuna v sorazmernem delu glede na število dni, ko so bile storitve vklopljene.

Za storitev bo T-2 naročniku izstavil samostojen račun. V kolikor naročnik sklene pri T-2 več naročniških razmerij za različne storitve, lahko T-2 izstavi zbirni račun za vse storitve, s priloženo specifikacijo storitev, ki so v zbirnem računu vključene.

Ob sklenitvi, prekinitvi ali tekom trajanja naročniškega razmerja lahko naročniku nastanejo tudi drugi dodatni stroški (npr. administrativni stroški, poplačilo prejetih ugodnosti ipd.), ki izhajajo iz cenikov, objavljenih na <https://www.t-2.net/podpora-ceniki>.

VI. Onemogočanje dostopa do storitev

T-2 je uporabniku upravičen omejiti ali onemogočiti uporabo storitve v primeru nepravilnih obveznosti uporabnika do T-2. Za nepravilne obveznosti do T-2 se štejejo nepravilne obveznosti po katerikoli pogodbi, ki jo ima uporabnik sklenjeno z družbo T-2, d. o. o. T-2 je v primeru nepravilnih zapadlih postavk po izdanem računu upravičen onemogočiti dostop do vseh storitev, ki jih zagotavlja uporabniku.

Začasni in trajni izklop se izvede skladno z določili Splošnih pogojev poslovanja družbe T-2, in sicer se izvede v primeru:

- Kršitve teh splošnih pogojev ali Splošnih pogojev poslovanja družbe T-2 ali Splošnih pogojev uporabe storitev preko mobilnega omrežja,
- Kršitve veljavne zakonodaje oziroma v primerih, ko to določa veljavna zakonodaja.

T-2 si pridružuje pravico, da omeji oziroma onemogoči le del storitve, in sicer predvsem iz razloga prekomerne obremenitve opreme T-2, varnostnih groženj ali ogrožanja stabilnosti delovanja opreme T-2. Ponavljajoče izključitve dela storitve oziroma določenih vsebin uporabnika imajo lahko za posledico začasen ali trajen izklop storitve in odpoved naročniškega razmerja.

V primeru začasnega izklopa uporabnik izgubi pravico do dostopa do storitve, T-2 pa mu obračuna strošek izvedbe začasnega izklopa ter mu za čas trajanja začasnega izklopa obračuna tudi strošek vzdrževanja priključka v začasnem izklopu, vse skladno s cenikom, objavljenim na <https://www.t-2.net/podpora-ceniki>. T-2 je v času trajanja začasnega izklopa upravičen do znižanje pasovne širine dostopa do storitve. S trajnim izklopom prenehajo delovati vse funkcionalnosti, ki jih T-2 zagotavlja v okviru storitve.

VII. Obveze naročnika

Naročnik in uporabnik smeta uporabljati storitev za zakonite, moralne in s T-2 dogovorjene namene in na način, skladen z določbami veljavne zakonodaje, temi splošnimi pogoji in splošnimi pogoji, ki veljajo subsidiarno in smiselno.

Naročnik odgovarja za vsa ravnanja uporabnika, kot da bi jih izvršil sam. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe jamči, da je uporabnika seznanil s temi splošnimi pogoji, navodili za uporabo ter Informacijami o obdelavi osebnih podatkov v družbi T - 2, d. o. o., ki so dostopne na <https://www.t-2.net/splosni-pogoji-podjetja>.

Naročnik ali uporabnik v nobenem primeru storitve ne smeta na opremo T-2 prenašati ali nameščati kakršnekoli neavtorizirane ali škodljive vsebine.

Naročnik in uporabnik lahko uporabljata storitve izključno za lastne potrebe. Naročnik se zaveže (tudi za uporabnika) da ne bo dopuščal preprodaje in uporabe storitev tretjim osebam, razen če ni z naročniško pogodbo določeno drugače.

Naročnik se zavezuje (tudi za uporabnika) skrbno varovati uporabniško ime in geslo za dostop do storitve pred tretjimi osebami tako, da je tretjim osebam onemogočena nepooblaščen raba oziroma zloraba uporabniškega imena in gesla. Naročnik odgovarja za vse posledice in škodo, ki nastanejo zaradi zlorabe oziroma nepooblaščen uporabe teh podatkov in sicer v primerih, ko ni uporabil vseh razumnih ukrepov za zaščito teh podatkov.

Naročnik in uporabnik sta za uporabo storitev dolžna uporabljati vso opremo v skladu s temi splošnimi pogoji, navodili, predpisi in dovoljenji proizvajalcev oziroma T-2.

Uporabniki, ki koristijo srčne spodbujevalnike, opreme ne smejo nositi okrog vratu oziroma jo lahko nosijo zgolj po posvetu z zdravnikom.

Uporaba storitev se mora izvajati na način, da ne povzroča motenj ali ne ogroža delovanja opreme T-2 ter da ne povzroča nevarnosti za življenje ali zdravje ljudi ali premoženja. Naročnik je odgovoren za vse posledice in škodo na opremi, ki bi nastala v času, ko je oprema v uporabi pri uporabniku, prav tako pa je odgovoren tudi za posledice nepooblaščen uporabe ali zlorabe te opreme s strani tretjih oseb.

Ob prekinitvi naročniškega razmerja je naročnik zavezan vrniti vso nepoškodovano in delujočo opremo ponudniku, in sicer bodisi v poslovalnico T-2 bodisi preko priporočene poštne pošiljke, naslovljene na sedež ponudnika, in sicer v roku, ki izhaja iz 6. člena Splošnih pogojev poslovanja družbe T-2. V primeru poškodovanja ali nevrčila opreme, se slednja naročniku zaračuna, in sicer skladno s cenikom zaračunane nevrnjene ali poškodovane opreme, ki je objavljen na <https://www.t-2.net/podpora-ceniki>.

V primeru, da naročnik naročniško razmerje z vezavo prekine predčasno ali bo naročniško razmerje prekinjeno iz krivdnih razlogov na strani naročnika ali uporabnika pred iztekom vezave naročniškega razmerja, je naročnik zavezan poplačati vse prejete ugodnosti v višini razlike med mesečno naročnino po akcijski ceni in mesečno naročnino po cenah na rednem ceniku v akcijskem obdobju za vse mesece, za katere je naročniku dejansko obračunana akcijska cena.

Drugo škodo, vezano na uporabo storitve, ki je povzročena s strani naročnika ali uporabnika ponudniku ali tretjim osebami, je naročnik dolžan povrniti po splošnih pravilih o odškodninski odgovornosti.

VIII. Obveze T-2

T-2 se obvezuje, da bo:

- na svojih spletnih straneh objavil vse informacije o delovanju storitve, spremembah splošnih pogojev, navodilih za uporabo, tehnični dokumentaciji in novih funkcionalnostih produkta in storitve in ostalih spremembah, ki vplivajo na delovanje in uporabo produktov in storitev;
- po izdaji novih splošnih pogojev v zvezi z uporabo storitve uporabnika obvestil o spremembi splošnih pogojev;
- obdeloval in varoval osebne podatke posameznikov skladno z veljavno zakonodajo in drugimi predpisi s tega področja;
- izvajal storitve skrbno, kot ga k temu zavezujejo področni predpisi.

IX. Omejitve zagotavljanja storitev in omejitve odgovornosti

Storitev T-2 zagotavlja v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti. V kolikor T-2 ugotovi, da zaradi tehničnih razlogov storitve ne more zagotoviti, lahko zavrne zahtevo za sklenitev naročniškega razmerja, podaljšanje naročniškega razmerja ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje, pri tem pa ni odgovoren za škodo, ki iz tega naslova nastane naročniku ali uporabniku.

V kolikor je to potrebno zaradi vzdrževanja, posodobitev ali nadgraditev ter v primeru napak ali okvar je storitev lahko začasno omejena ali prekinjena.

T-2 ni odgovoren za škodo, ki nastane naročniku ali uporabniku zaradi nedelovanja storitve, če je le to posledica razlogov iz prejšnjega odstavka, nedelovanja opreme v območju brez omrežja, naključja ali dogodkov, ki niso pod njegovo kontrolo ali na njih ne more vplivati ali so posledica višje sile.

Naročnik in oskrbovalci so zavezani podatke, ki so jim na voljo v okviru storitve, uporabljati le za namen zagotavljanja pomoči v sili uporabniku.

T-2 je zgolj ponudnik opreme ter storitev mobilne telefonije, ki so del storitve. T-2 ne odgovarja za morebitno zlorabo podatkov uporabnika s strani naročnika, oskrbovalca ali tretjih oseb. Prav tako T-2 ni odgovoren za posledice ali škodo, ki bi pri uporabi njegovih storitev ali v zvezi z njimi nastala naročniku ali uporabniku ali tretji osebi, če je škoda neposredno ali posredno posledica:

- ravnanja naročnika, uporabnika ali osebe, za katero naročnik ali uporabnik odgovarja oziroma ki deluje po njegovem pooblastilu;
- ravnanja tretjih oseb.

T-2 naročniku ali uporabniku odškodninsko odgovarja le v primeru utemeljeno očitane in dokazane krivde, ki je posledica naklepnega ravnanja ali hude malomarnosti T-2, in sicer le za dejansko škodo, ki je nastala naročniku ali uporabniku. T-2 v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček.

T-2 v nobenem primeru ne odgovarja za izgubo, poškodbo ali spremembo podatkov, ki jih naročnik ali uporabnik sama vnašata v aplikacijo.

T-2 v nobenem primeru ni odgovoren za škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi okužbe z virusi ali drugo zlonamerno kodo ali zaradi vdora v mobilni telefon naročnika ali uporabnika.

V primeru suma, da se SIM kartica uporablja v napravah, ki niso namenjene uporabi storitve, ima T-2 pravico navedeno preveriti in onemogočiti delovanje SIM kartice.

Storitev ne nadomešča izvajanja ustrezne skrbi za uporabnika ter ne nadomešča aktivnosti uporabnika, da prikličje pomoč na druge načine. Detektorji storitve beležijo običajne situacije, in tako obstaja možnost, da storitev posameznega dogodka ne bo prepoznala, posledično pa ne bo poslano besedilno sporočilo ali sprožen klic. V navedenem primeru T-2 ne nosi nikakršne odgovornosti za nastale posledice ali škodo.

X. Varovanje osebnih podatkov

T-2 v okviru zagotavljanja storitve obdeluje osebne podatke naročnikov, uporabnikov in oskrbovalcev.

Obdelava osebnih podatkov s strani T-2 kot upravljavca poteka v skladu z Informacijami o obdelavi osebnih podatkov v družbi T - 2, d. o. o., dostopnih na <https://www.t-2.net/varnost-osebni-podatkov>.

Oprema med drugim omogoča beleženje lokacije uporabnika. Tako lahko naročnik in oskrbovalci v besedilnem sporočilu dobijo podatek o lokaciji, na kateri se uporabnik nahaja v primeru dogodka v sili. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe izjavlja, da je o navedenem uporabnika obvestil, da je dobil uporabnikovo soglasje za spremljanje njegove lokacije ter da je uporabnika seznanil z Informacijami o obdelavi osebnih podatkov v družbi T - 2, d. o. o.

T-2 sme za namen identifikacije posameznika ali za namen zagotavljanja točnosti in posodobljenosti osebnih podatkov vpogledati v uradne identifikacijske dokumente naročnika in uporabnika.

XI. Končne določbe

Naročnika in uporabnika zavezujejo splošni pogoji, veljavni v času sklenitve naročniške pogodbe.

T-2 lahko spreminja splošne pogoje ter cenike. O spremembah splošnih bodo naročniki in uporabniki obveščeni na ponudnikovih spletnih straneh najmanj 30 dni pred njihovo uveljavitvijo. V kolikor se naročnik s spremembo ne strinja, lahko od naročniške pogodbe odstopi brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja v roku 60 dni od objave sprememb, razen v kolikor je sprememba pogojev, določenih v naročniški pogodbi, izključno v korist naročnika, zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za naročnika ali je potrebna zaradi uskladitve z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno. V kolikor naročnik naročniške pogodbe ne odpove pravočasno se šteje, da se s spremembo strinja.

Naročnik lahko prejme določila teh splošnih pogojev, cenika in prodajne ponudbe tudi na papirju, in sicer na podlagi pisne zahteve, ki jo na družbo T-2 pošlje po pošti ali po elektronski pošti ali na podlagi telefonskega klica na telefonski številki klicnega centra 064 064 064. Družba T-2 mu bo zelene dokumente poslala po pošti ali izročila ob obisku uporabnika v poslovalnici T-2.

V Ljubljani, dne 22. 3. 2024

T - 2, d. o. o.