



**Splošni pogoji uporabe**



# Splošni pogoji uporabe

elektronskih komunikacijskih storitev družbe **MOBITEL**,  
telekomunikacijske storitve, d. d., Vilharjeva 23, 1537 Ljubljana

---

Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Mobitel urejajo razmerja med Mobitelom in naročnikom ter drugimi uporabniki storitev o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev družbe Mobitel. Razmerja med Mobitelom in naročnikom ureja še naročniška pogodba, cenik storitev, navodila za uporabo ter morebitni posebni pisni dogovori.

Določene storitve imajo zaradi svoje specifičnosti in posebnih zahtev tudi svoje posebne pogoje uporabe takšnih storitev. Vsi takšni pogoji so naročnikom in drugim uporabnikom dostopni na Mobitelovih prodajnih mestih in na Mobitelovi spletni strani **www.mobitel.si**.

## 1. Opredelitev pojmov

- 1.1. Splošni pogoji uporabe (v nadaljevanju SPU) elektronskih komunikacijskih storitev družbe **MOBITEL**, telekomunikacijske storitve, d. d. (v nadaljevanju Mobitel), so splošni pogoji poslovanja Mobitela kot izvajalca elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev.
- 1.2. »Elektronsko komunikacijsko omrežje Mobitela« je elektronsko komunikacijsko omrežje GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000 in NeowLAN (v nadaljevanju tudi omrežje Mobitel), ki omogoča radijske telekomunikacijske povezave med naročniki in uporabniki radijske terminalske opreme znotraj elektronskega komunikacijskega omrežja družbe Mobitel in z uporabniki drugih omrežij oziroma omogoča dostop do svetovnega spleta.
- 1.3. »Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja« so vzpostavljane govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogočajo elektronska komunikacijska omrežja ter jih nudi Mobitel svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SPU, pogoji uporabe posameznih storitev, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami (v nadaljevanju storitve).
- 1.4. »Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju APEK)« je neodvisni regulatorni organ, ustanovljen na podlagi zakona o elektronskih komunikacijah.
- 1.5. »Gostovanje (Roaming)« je možnost uporabe storitev omrežij tujih operaterjev, s katerimi ima Mobitel sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje storitev svojim naročnikom in uporabnikom.
- 1.6. »Cenik storitev« določa cene storitev Mobitela, ki jih Mobitel zaračuna za uporabo storitev (v nadaljevanju cenik storitev).
- 1.7. »Naročnik (Subscriber)« je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki z Mobitelom ob upoštevanju SPU sklene naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.8. »Uporabnik storitev (User - v nadaljevanju uporabnik)« je fizična ali pravna oseba, ki na podlagi naročniške pogodbe, na podlagi pogodbe in po posebnem dogovoru z naročnikom, ali kot predplačniški uporabnik, kot končni uporabnik uporablja storitve Mobitela.

- 1.9. »Potrošnik (Consumer)« je v določilih SPU naročnik in uporabnik, ki je fizična oseba ter uporablja storitve za namene izven njegove poslovne ali pridobitne dejavnosti.
- 1.10. »Naročniška pogodba (Subscribers Contract)« je pogodba med Mobitelom kot operaterjem in naročnikom kot končnim uporabnikom, s katero se sklene naročniško razmerje za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
- 1.11. Njen sestavni del so SPU, ceniki, posebni pogoji uporabe posameznih storitev, navodila za uporabo storitev in druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe.
- 1.12. »Navodila za uporabo« so navodila, ki predstavljajo uporabnikom elektronsko komunikacijskega omrežja Mobitela napotke glede pogojev, omejitev in načina uporabe posameznih storitev in opreme ter navodila proizvajalcev opreme glede uporabe opreme.
- 1.13. »Priključna taksa« je pristojbina, ki se zaračuna novemu naročniku za aktiviranje uporabe storitev.
- 1.14. »Naročnina« je znesek, ki ga naročnik plačuje praviloma mesečno za možnost uporabe storitev.
- 1.15. »Obračunsko obdobje« je časovno obdobje, v katerem Mobitel za naročnika oz. uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve v skladu z naročniško pogodbo in jih za to obdobje vrednoti in zaračuna naročnikom oz. uporabnikom v skladu z veljavnim cenikom.
- 1.16. »Komunikacijska oprema (v nadaljevanju terminal)« so terminali (prenosni telefonski aparati) in druga oprema, ki jo uporabljajo uporabniki pri uporabi Mobitelovih storitev.
- 1.17. »Vsebina« pomeni tekstovne, grafične, glasovne, večpredstavne in druge informacije (npr. digitalno fotografijo, video, grafiko, glasbo, računalniško programsko opremo ...), ki so dostopne kot storitve Mobitela ali storitve ponudnikov vsebin.
- 1.18. Ponudnik vsebin in/ali storitev je fizična ali pravna oseba, s katero Mobitel sklene ustrezno pogodbo za omogočanje dostopa do določenih vsebin in/ali storitev prek omrežja Mobitel. Upabniki vsebin in storitev, ki jih prek omrežja Mobitel ponujajo ponudniki vsebin in/ali storitev, le te uporabljajo pod pogoji ponudnika vsebine in/ali storitve.
- 1.19. »Telefonska številka (MSISDN)« je številka, ki jo naročniku ali Mobilporabniku dodeli v uporabo Mobitel. Telefonska številka je last Mobitela.
- 1.20. »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 oz. uporabnika omrežja. Kartica SIM omogoča varovanje naročnika oz. uporabnika z identifikacijsko številko (kodo) PIN (Personal Identification Number) in zaklepanje »priključka« v omrežju ob trikratnem napačnem vnosu številke PIN. S pomočjo številke za odklepanje PUK (Personal Unblocking Key) se lahko zaklepanje razveljavi. Večkratni (desetkratni) napačni vnos številke PUK povzroči uničenje kartice. Izdaja nove kartice, ob vračilu uničene, bremeni naročnika oz. uporabnika.

## **2. Medsebojne pravice in obveznosti**

- 2.1. Razmerje med Mobitelom in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi SPU, posebni pogoji uporabe posameznih storitev, navodila za uporabo in veljavni ceniki storitev, ki vsebujejo seznam veljavnih cen storitev. SPU lahko dopolnjujejo posebni pisni dogovori med pogodbenikoma, ki zavezujejo tako kot SPU. Če SPU in posebni pisni dogovori niso usklajeni, veljajo posebni pisni dogovori. Ustni dogovori niso veljavni.
- 2.2. SPU veljajo smiselno tudi za uporabnike naročniških in predplačniških sistemov.
- 2.3. Pogoje delovanja elektronsko komunikacijskega omrežja in nujenja storitev določa Mobitel v skladu z določili veljavne zakonodaje in dovoljenja APEK.
- 2.4. Določila teh SPU veljajo za uporabo storitev v omrežju GSM 900, 1800 Mhz in UMTS/IMT 2000 ter WLAN-standard IEEE 802.11 b/g družbe Mobitel in za uporabo storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Mobitel sklenjene pogodbe o gostovanju.
- 2.5. Pogoji delovanja ter uporaba storitev v omrežjih tujih operaterjev so pogojeni z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje, in s tehničnimi ter drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater.
- 2.6. Ob podpisu naročniške pogodbe naročnik prejme SPU in veljaven cenik storitev.
- 2.7. Mobitel bo obvestila o novih storitvah in/ali opuščanju starih storitev objavljala prek svojih informacijskih portalov, v prodajno-informativni literaturi in/ali z neposrednimi obvestili naročnikom.
- 2.8. SPU, ceniki in opisi storitev so objavljeni na vidnem mestu vsakega prodajnega mesta Mobitela, pooblaščenem za sklepanje naročniških razmerij, in na spletni strani Mobitela, tako da se ima vsak možnost seznaniti z njihovo vsebino še pred sklenitvijo naročniške pogodbe.
- 2.9. V cenikih se določijo cene za: priključitev, mesečno naročnino in uporabo za vse vrste storitev, morebitne popuste ter cene za posebne ciljne skupine.
- 2.10. Naročnik s podpisom naročniške pogodbe potrdi, da soglaša s SPU kakor tudi s cenikom in opisom storitev ter drugimi prilogami k naročniški pogodbi in sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova.
- 2.11. Kartica SIM je last Mobitela. V elektronskem komunikacijskem omrežju družbe Mobitel je (kjer je to potrebno za uporabo omrežja) dovoljena samo uporaba originalnih kartic SIM, ki jih izda družba Mobitel.

## **3. Storitve elektronskega komunikacijskega omrežja Mobitela in pogoji uporabe storitev**

- 3.1. Mobitel omogoča svojim naročnikom in uporabnikom daljinske storitve (teleservices), nosilne storitve (bearer services), dodatne storitve (supplementary services) ter storitve z dodano vrednostjo (value added services), zlasti pa:
  - vzpostavlanje govornih zvez, video zvez,

- prenos podatkov,
  - prenos tekstovnih in večpredstavnostnih sporočil,
  - mobilno plačevanje,
  - brezplačen dostop do enotne evropske številke za klice v sili 112 in do številke policije 113.
- 3.2. Za nove storitve in storitve, ki se uporabljajo pod posebnimi pogoji, bo Mobitel pred njihovo uvedbo pripravil in objavil ustrezna navodila ter pogoje uporabe in opis teh storitev.
  - 3.3. Mobitel omogoča storitve v okviru tehničnih in tehnoloških možnosti.
  - 3.4. Vsak naročnik in uporabnik ima možnost uporabe storitev družbe Mobitel, če ima ustrezno opremo, je na storitev veljavno naročen in mu je omogočen dostop in koriščenje, operater pa jo nudi in omogoča.
  - 3.5. Nove storitve in storitve z dodano vrednostjo lahko Mobitel naročnikom nudi v skladu s SPU in posebnimi pogoji za uporabo posamezne storitve.
  - 3.6. Dostop do novih storitev in storitev z dodano vrednostjo, za katere Mobitel ne obračunava posebnega nadomestila, se lahko omogoči brez naročnikovega naročila, vsak naročnik pa ima skladno s tehničnimi pogoji in možnostmi Mobitela možnost izklopa posamezne storitve ali skupine storitev.
  - 3.7. Mobitel bo naročniku nudil izbiro telefonske številke na podlagi tehničnih, komercialnih in tehnoloških možnosti.
  - 3.8. Mobitel ima pravico, da iz objektivnih tehničnih in tehnoloških razlogov naročniku/uporabniku spremeni telefonsko številko. O spremembi mora naročnika/uporabnika predhodno obvestiti.
  - 3.9. Mobitel bo omogočil naročniku spremembo telefonske številke na podlagi veljavnega cenika.
  - 3.10. Mobitel bo svoje uporabnike obveščal ob morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev.
  - 3.11. Mobitel sme prekiniti zagotavljanje storitev, če zaradi napake ali okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov te storitve tehnično ni mogoče zagotavljati. O tem mora Mobitel nemudoma obvestiti naročnike, uporabnike ter APEK. Prekinitev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za odpravo napake. Mobitel sme prekiniti zagotavljanje storitev tudi, če je to potrebno zaradi vzdrževalnih del, širitve omrežja ali podobnih del na omrežju. O tem mora Mobitel obvestiti APEK in objaviti informacijo v sredstvih javnega obveščanja. Prekinitev sme trajati najkrajši možni čas, ki je potreben za izvedbo del.
  - 3.12. Mobitel ne prevzema odgovornosti v primeru delnega ali popolnega izpada lastnega elektronskega komunikacijskega omrežja ali omrežij pogodbenih operaterjev v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica izvajanja nujnih vzdrževalnih del ali pa je nastal zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere Mobitel ne more vplivati.
  - 3.13. V primeru, da naročnik/uporabnik dodatnih brezplačnih storitev elektronskega komunikacijskega omrežja oz. posamezne dodatne brezplačne storitve ne uporablja neprekinjeno več kot 3 (tri) mesece,

lahko Mobitel zaradi tehnoloških potreb uporabo te storitve naročniku/uporabniku začasno onemogoči.

- 3.14. O spreminjanju obsega, kakovosti in cen storitev bo Mobitel naročnike in uporabnike obveščal najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb na spletnih straneh, Z obvestili ob mesečnih računih in na prodajnih mestih ali na način, kot je dogovorjen z naročniško pogodbo.
- 3.15. Če bo Mobitel spremenil obseg, kakovost ali cene storitev, bo naročnike in uporabnike o tem obvestil najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb. Če se naročniki s spremenjenimi pogoji ne strinjajo, lahko v 30 dneh od objave obvestila odstopijo od naročniške pogodbe. Naročniki, ki so od Mobitela na račun vezave za daljše časovno obdobje prejeli terminalsko opremo po subvencionirani ceni, lahko ob odstopu od pogodbe poravnajo razliko med subvencionirano in redno ceno ter obdržijo terminalsko opremo, ali terminalsko opremo vrnejo v prvotnem stanju, Mobitel pa jim vrne vplačano kupnino in zaračuna uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, skladno z veljavnim cenikom. V tem primeru Mobitel lahko pobota terjatev, ki jo ima nasproti naročniku oz. uporabniku, s tistim, kar naročnik oz. uporabnik terja od Mobitela, in obratno, in sicer na način, da se Mobitel in naročnik oz. uporabnik zavezujeta podati izjavo o pobotu, ko se zanj stečejo zakonsko določeni pogoji.

### **3.a. Avtorske in sorodne pravice ter licenca za uporabo**

- 3.16. Naročnik/uporabnik ne pridobi nobenih avtorskih ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih uporabnikom ponuja Mobitel.
- 3.17. V primeru, da naročnik/uporabnik pri ali za uporabo storitev Mobitela le te uporablja preko ali z uporabo programske opreme, ki jo naročniku/uporabniku zagotovi ali kakorkoli da na voljo ali v uporabo Mobitel, ima naročnik/uporabnik pravico in dolžnost, da to programsko opremo uporablja v skladu z licenčnimi pogoji, kot jih določa to podpoglavje SPU. V primeru, da ima posamezna programska oprema svoje posebne licenčne pogoje, posebni licenčni pogoji prevladajo nad temi, ki so zapisani v SPU.
- 3.18. Mobitel in/ali njegovi licencodajalec naročniku/uporabniku podeljuje neizključno licenco za uporabo programske opreme in pripadajoče dokumentacije, ki jo je naročnik/uporabnik sam prenesel s spletnih strani Mobitela ali, ki je bila naročniku/uporabniku dobavljena s strani Mobitela na disku ali kakšnem drugem prenosnem mediju sama ali v sklopu kakšne storitve, naprave ali opreme (v nadaljevanju produkt). Produkta naročnik/uporabnik ne sme kopirati, spreminjati, prav tako (razen v obsegu, v katerem zakonodaja ne dopušča prepovedi takšnega ravnanja) iz produkta ne sme opravljati obratnega inženiringa, dekompilirati, prevesti, razgraditi ali ustvariti izvedenih del. Produkta ne sme distribuirati, prodajati ali podlicencirati in svoje licence ne sme prenesti na tretjo osebo.
- 3.19. Naročnik/uporabnik je sam izključno odgovoren za varno hranjenje podatkov in izdelavo ustreznih varnostnih kopij podatkov oziroma za drugo varovanje pred izgubo podatkov.
- 3.20. Naročnik/uporabnik lahko odpove licenco kadarkoli tako, da izbriše programsko opremo in vrne produkt Mobitelu. Licenca za uporabo

programske opreme in naročnikova/uporabnikova pravica do uporabe storitev prenehata samodejno in brez obvestila s strani Mobitela, če naročnik/uporabnik krši katerokoli določilo licence.

- 3.21. V kolikor ni izrecno drugače določeno, ta licenca avtomatsko preneha tudi v primeru prenehanja naročniškega razmerja, v sklopu katerega je naročnik/uporabnik licenco prejel, ali če naročnik/uporabnik izgubi pravico do uporabe storitve, v sklopu katere je naročnik/uporabnik licenco prejel.
- 3.22. Lastniki in imetniki avtorskih in oblikovalskih pravic, znamk in drugih pravic intelektualne lastnine na in v produktu so Mobitel in/ali njegovi licencodajalci. Z dobavo produkta in podelitvijo licence na naročnika/uporabnika ni prenesena nobena od v tej točki navedenih pravic na produktu, temveč izključno pravica do uporabe produkta v skladu z določili SPU, kot so določene v tem podpoglavju.
- 3.23. Produkt je dobavljen takšen, kot je, brez kakršnihkoli zagotovil ali posebnih garancij. Mobitel v največji meri, ki jo dopušča zakon, izključuje kakršnekoli garancije Mobitela in/ali Mobitelovih licencodajalcev, vključno z garancijami za to, da produkt nima napak, da je primeren za prodajo, da je zadovoljive kakovosti ali primeren za določen namen.
- 3.24. Mobitel in/ali njegovi licencodajalci niso odgovorni za nikakršno pravno priznano škodo, ki nastane na podlagi naročnikove/uporabnikove uporabe storitev Mobitela preko ali z uporabo programske opreme, kot je določena v tem podpoglavju, razen v primerih, če škoda nastane zaradi Mobitelove velike malomarnosti ali naklepa.

### **3.b. Vsebine in storitve ponudnikov vsebin**

**(v nadaljevanju tudi zunanji izvajalci)**

- 3.25. Za kakovost storitev in vsebin, ki jih Mobitel samo posreduje, so odgovorni ponudniki teh storitev in vsebin.
- 3.26. Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine, ki jih Mobitel posreduje, skladno z navodili Mobitela.
- 3.27. Mobitel v razmerjih s pogodbenimi partnerji nastopa kot ponudnik infrastrukture, za delovanje in izvajanje storitev oziroma za same vsebine pa jamči ponudnik storitev oziroma vsebin, ki izdaja SPU storitev, cenike, rešuje reklamacije in druge postopke z uporabniki storitev/vsebin.
- 3.28. Mobitel ne odgovarja za morebitne kršitve avtorskih in podobnih pravic za storitve, ki jih opravljajo zunanji izvajalci.
- 3.29. Mobitel ne odgovarja za škodo, ki jo utrpijo uporabniki zaradi ponudnikov vsebin/ storitev.
- 3.30. Mobitel svojim uporabnikom posreduje vsebine in omogoča uporabo storitev (oz. dostop do storitev) tistih ponudnikov vsebin, s katerimi ima sklenjeno ustrezno pogodbo. Za vsebino, kakovost, pogoje in skladnost izvajanja teh storitev s SPU Mobitel ne odgovarja.
- 3.31. Mobitel pri dostopanju naročnikov/uporabnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij.

### **3.c. Uporaba storitve drugih operaterjev – gostovanje**

- 3.32. Mobitel s pogodbenimi odnosi z drugimi operaterji omogoča svojim naročnikom/uporabnikom vzpostavitev zvez in uporabo drugih storitev tudi v omrežjih pogodbenih operaterjev.
- 3.33. Mobitelovi naročniki/uporabniki lahko uporabljajo omrežja pogodbenih operaterjev po ceniku, ki ga Mobitel določa za gostovanja.
- 3.34. Mobitel v omrežjih pogodbenih operaterjev ni odgovoren za kakovost njihovih storitev ter za stroške ali morebitno naročnikovo škodo v zvezi s temi storitvami.
- 3.35. Mobitelovi naročniki/uporabniki, ki gostujejo v omrežjih pogodbenih operaterjev v tujini, so bremenjeni za del vseh dohodnih klicev, ne glede na to, iz katerega omrežja doma ali v tujini klic izvira, in sicer za del pogovora od Mobitelove centrale do trenutne lokacije naročnika po veljavnem Mobitelovem ceniku za mednarodne pogovore ter za stroške, ki ali če jih zaračunavajo pogodbeni operaterji.
- 3.36. Varnost pogovorov v omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljene zveze je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev.

### **4. Sklenitev naročniškega razmerja**

- 4.1. Mobitel sklepa naročniško razmerja (v nadaljevanju tudi NR) na svojih prodajnih mestih in prek pooblaščenih posrednikov.
- 4.2. Naročnik je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima stalno prebivališče ali sedež v Republiki Sloveniji in ki izpolnjuje pogoje za sklenitev naročniške pogodbe, določene z veljavnimi predpisi in SPU.
- 4.3. Naročnik-fizična oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:
  - da je polnoletna (izjemoma je lahko naročnik fizična oseba, ki ni polnoletna, če to izrecno določajo posebni pogoji uporabe posameznih storitev, navodila za uporabo storitev, druge priloge v skladu z določili naročniške pogodbe ali posebna komercialna ponudba pri paketu: a) mladoletna oseba od dopolnjenih 15 do 18 let, ki lahko sklepa naročniško razmerje izključno ob predložitvi poroštvene izjave plačilno sposobnega poroka, ki izpolnjuje pogoje iz SPU, ter ob soglasju zakonitega zastopnika; ter b) mladoletna oseba pod 15 let, za katero lahko naročniško razmerje v njenem imenu sklene zakoniti zastopnik, ter ob predložitvi poroštvene izjave plačilno sposobnega poroka, ki izpolnjuje pogoje iz SPU);
  - da ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji;
  - da v vlogi za sklenitev naročniškega razmerja navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži davčno številko in osebni dokument na vpogled, s katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniškega razmerja;
  - da Mobitelu predloži ustrezne dokumente in listine, na podlagi katerih je mogoča preveritev oz. potrditev točnosti in popolnosti predloženih podatkov;
  - da je plačilno sposobna in to ustrezno dokaže s predložitvijo ustreznega dokazila ali poda poroštveno izjavo plačilno sposobnega poroka;

- da kot fizična oseba nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Mobitela iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij ali drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe ali podjetja oziroma Mobitel poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti;
- da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev družbe Mobitel;
- da fizična oseba nima objavljenega osebnega stečaja;
- da ob prvi sklenitvi naročniškega razmerja Mobitel s fizično osebo, ki naročniškega razmerja ne sklepa v sklopu opravljanja poslovne dejavnosti, praviloma sklene najprej eno NR;
- da mora vse te pogoje izpolnjevati tudi porok;
- da lahko naročniško razmerje za fizično osebo sklene tudi pooblaščenec, ki predloži notarsko ali na upravni enoti overjeno pooblastilo.

#### 4.4. Naročnik-pravna oseba mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je registrirana in/ali ima sedež oz. registrirano predstavništvo na območju RS in odprt račun pri eni od bank v RS;
  - 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 mesecev);
  - da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do Mobitela iz naslova predhodno sklenjenih NR kot pravna oseba ali iz drugih naslovov kot zakoniti zastopnik pravne osebe oz. podjetja in kot fizična oseba, oziroma da Mobitel poplačila zapadlih obveznosti od njega ali njegovega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti;
  - da NR sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika. Pisno pooblastilo mora biti opremljeno s podpisom zakonitega zastopnika in žigom podjetja, v primeru da podjetje posluje z žigom oz. mora biti izdano in podpisano na poslovni listini (memorandum).
- 4.5. Stranka je dolžna pred sklenitvijo NR posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko Mobitel preveri njeno identiteto in boniteto.
- 4.6. Podatki, ki jih stranka navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični in popolni.
- 4.7. Naročniška pogodba se sklene v pisni ali v elektronski obliki na obrazcu, morebitni ustni dogovori in spremembe niso veljavni.
- 4.8. Naročniško razmerje med Mobitelom in naročnikom nastane po podpisu naročniške pogodbe in ko Mobitel naročniku omogoči uporabo storitev.
- 4.9. Mobitel začne posamezne storitve po naročniški pogodbi opravljati v rokih, določenih v naročniški pogodbi in/ali spremembah oz. dopolnitvah naročniške pogodbe.
- 4.10. S podpisom naročniške pogodbe naročnik soglašaja s SPU, cenikom

storitev, posebnimi pogoji uporabe storitev in navodili za uporabo storitev, ki so sestavni del naročniške pogodbe, ter sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova.

- 4.11. Mobitel sklene z naročnikom eno naročniško pogodbo za eno, lahko pa tudi za več telefonskih števil.
- 4.12. Naročnik za čas trajanja naročniške pogodbe prejme naročniško kartico SIM, ki je last Mobitela.
- 4.13. Mobitel naročniku za čas trajanja naročniške pogodbe dodeli telefonsko številko.
- 4.14. V skladu z veljavnim cenikom in tehničnimi možnostmi si Mobitel prizadeva dodeliti naročniku telefonsko številko po njegovi izbiri.
- 4.15. Mobitel lahko zavrne zahtevo za sklenitev NR ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje, če ugotovi, da je naročnik ravnal v nasprotju z določili teh SPU, če je kršil naročniško pogodbo ali veljavne predpise, zlasti pa v naslednjih primerih:
  - če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih Mobitel zahteva ob sklenitvi NR, oz. če ne posreduje dokumentov (kopij), iz katerih so ti podatki razvidni;
  - če je Mobitel zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje NR;
  - če obstaja dvom o verodostojnosti identitete naročnika oz. njegovi pravni ali opravljeni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti ali pooblastilu, ali o njegovi plačilni sposobnosti;
  - če je zoper naročnika začel ali končan sodni postopek, postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije ali postopek izbrisa iz sodnega registra, ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v smislu poslovanja in izpolnjevanja pogodbenih obveznosti;
  - če se ugotovi, da naročnik zlorablja ali ima namen zlorabiti katero od storitev Mobitelove ponudbe, ali prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe;
  - če je naročnik uporabljal kartico SIM za posredovanje telekomunikacijskega prometa, ali za opravljanje dejavnosti, ki niso dogovorjene z naročniško pogodbo;
  - če je naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih Mobitel ni dolžan skleniti NR;
  - če ima naročnik že sklenjeno največje dovoljeno število NR;
  - če se ugotovi, da bo storitve Mobitela dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo zgoraj navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev NR.
- 4.16. Kartico SIM lahko prevzame:
  - fizična oseba (tudi s. p.) - osebno ali njen pooblaščenec z notarskim ali na upravni enoti overjenim pooblastilom;
  - pravna oseba - zakoniti zastopnik ali oseba, pooblaščena za zastopanje, ki svoj status izkaže z javno listino ali pooblaščenec pravne osebe s pisnim pooblastilom zakonitega zastopnika. Pisno pooblastilo mora biti opremljeno s podpisom uradnega zastopnika in žigom podjetja, v primeru, da posluje z žigom oz. mora biti izdano

na poslovni listini pravne osebe.

- 4.17. Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku in/ali statusnih spremembah naročnika lahko Mobitel zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca in/ali sklenitev novega NR. To lahko pomeni izdajo nove naročniške kartice ob istočasnem vračilu dosedanje. V takem primeru naročnik praviloma lahko obdrži enako telefonsko številko. Storitve se zaračuna po ceniku.

## **5. Uporaba elektronske komunikacijske opreme**

- 5.1. Za uporabo storitev Mobitela mora uporabnik razpolagati z ustrezno elektronsko komunikacijsko opremo.
- 5.2. Uporabnik je dolžan uporabljati elektronsko komunikacijsko opremo v skladu z navodili proizvajalcev ter navodili in priporočili Mobitela.
- 5.3. Uporabnik mora imeti delovanje svoje elektronske komunikacijske opreme pod stalnim nadzorom in je odgovoren za vse posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe terminalske opreme v primeru neupoštevane uporabe s strani tretjih oseb, ali zaradi neupoštevanja določil SPU o priporočilih uporabnikom.
- 5.4. Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Mobitel uporabniku tudi z objavo obvestila na svojih spletnih straneh svetuje namestitev protivirusne zaščite, lahko pa tudi posreduje podatke o posamezni kartici SIM in posamezni IMEI-številki drugim operaterjem.
- 5.5. V primeru, da je protivirusna zaščita na voljo, naročnik ali uporabnik pa je kljub objavljenemu obvestilu ne namesti in/ali uporablja, Mobitel ne odgovarja za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi nastale naročniku ali uporabniku. Razvoj protivirusnih rešitev ni vedno dovolj hiter, da bi lahko v celoti preprečeval širjenje novih virusov, zato Mobitel ne prevzema odgovornosti za škodo, ki bi nastala naročniku/uporabniku zaradi zlorabe, če protivirusna zaščita za preprečevanje takšne zlorabe še ni bila dana na voljo.

## **6. Zbiranje in varovanje podatkov**

- 6.1. Upravitelj zbirke osebnih in prometnih podatkov je Mobitel, d. d., Vilharjeva 23, Ljubljana.
- 6.2. Mobitel pri svojem poslovanju z naročniki in uporabniki obdeluje osebne podatke, ki mu jih v okviru tega poslovanja posredujejo naročniki in uporabniki ter za tako obdelavo posameznik poda osebno privolitev, ali če obdelavo osebnih podatkov in osebne podatke, ki se obdelujejo, določa zakon.
- 6.3. Mobitel sme tudi sam pridobivati podatke o naročnikih in uporabnikih v skladu in pod pogoji, kot to določajo veljavni predpisi in SPU.
- 6.4. Podatki, ki se nanašajo na NR, so poslovna skrivnost Mobitela.
- 6.5. Mobitel bo podatke o NR obdeloval v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov in jih bo uporabljal le za sklepanje, izvajanje, spreminjanje in prekinitev pogodbe z naročnikom, izvajanje in zaračunavanje storitev, pripravo in izdajanje imenikov naročnikov ter za potrebe analiz v družbi Mobitel. Za oziroma pred uporabo osebnih

podatkov v druge namene bo Mobitel pridobil ustrezno soglasje naročnika.

- 6.6. Mobitel bo pridobljene podatke uporabljal le za nemoteno izvajanje NR in za tržne analize, namenjene izboljšanju ponudbe naročnikom in uporabnikom.
- 6.7. Mobitel zbira o naročnikih naslednje osebne podatke:
  - ime in priimek fizične osebe oz. naziv za pravne osebe,
  - naslov naročnika,
  - elektronski naslov in podatke o transakcijskem računu (na željo naročnika),
  - telefonsko številko,
  - akademski naslov pred imenom in poklic za imenom naročnika (na željo naročnika),
  - davčno številko in rojstni datum za fizične osebe,
  - davčno in matično številko za pravne osebe,
  - druge informacije in podatke, navedene v naročniški pogodbi, ki so potrebni za sklenitev naročniškega razmerja, ter informacije o računih, prek katerih posluje.
- 6.8. Mobitel lahko na podlagi naročnikovega ali uporabnikovega predhodnega soglasja za potrebe analiziranja podatkov z namenom izboljšanja ponudbe, za trženje storitev ali izvajanje storitev z dodano vrednostjo zbira tudi naslednje naročnikove ali uporabnikove podatke: rojstni datum, spol, dokončana izobrazba, zaposlitveni status, število družinskih članov, življenjski standard družine, način preživljanja prostega časa, zanimanje za storitve in mnenja o Mobitelovi ponudbi.
- 6.9. Zaradi točnosti in ažurnosti obdelovanih osebnih podatkov lahko Mobitel preveri točnost osebnih podatkov z vpogledom v osebni dokument ali drugo ustrezno javno listino posameznika, na katerega se nanašajo.
- 6.10. Naročnik pooblašča in dovoljuje Mobitelu, da sme slednji z namenom preverjanja verodostojnosti podatkov, navedenih v pogodbi o sklenitvi naročniškega razmerja, od kateregakoli organa, institucije, delodajalca, banke ali drugega upravljavca osebnih podatkov pridobiti oz. preverjati resničnost le teh.
- 6.11. Mobitel sme pridobljene podatke o naročnikih in uporabnikih posredovati tudi svojim pogodbenim partnerjem, ki pogodbeno zagotavljajo enak način varovanja podatkov kot Mobitel, preko katerih ali s pomočjo katerih izvaja svoje storitve.
- 6.12. Mobitel za potrebe zaračunavanja storitev in reševanja reklamacij, v skladu z določili 104. člena ZEKom-a, hrani prometne podatke o vzpostavljenih zvezah za tekoči in tri pretekle mesece. Za vsako telefonsko zvezo se hranijo podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, trajanju ali količini prenesenih podatkov, IMEI, bazni postaji, prek katere se je zveza vzpostavila, pri internetnih zvezah pa podatki o javnem IP, zasebnem IP, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki.
- 6.13. Mobitel v skladu z določili 107. člena ZEKom-a hrani prometne po-

datke o javno dostopnih telefonskih storitvah 14 mesecev od dneva komunikacije, o ostalih storitvah pa 8 mesecev od dneva komunikacije.

- 6.14. Za vsako zvezo pri telefonskih storitvah se hranijo podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličočki številki, datumu in času vzpostavitve zveze, trajanju, IMEI, IMSI in ID-celice, pri internetnih zvezah pa podatke o javnem IP, zasebnem IP, vrsti uporabljene storitve, uporabniškem imenu in telefonski številki.
- 6.15. Naročnik ima pravico zahtevati dostop do svojih osebnih podatkov, ki jih obdeluje Mobitel, na način in s plačilom stroškov, skladno z določili zakona o varstvu osebnih podatkov.
- 6.16. Naročnik ima pravico zahtevati dostop do tistih prometnih podatkov, ki se nanašajo na zaračunane storitve v zadnjih treh obračunskih obdobjih. Stroški dostopanja se zaračunajo po ceniku.
- 6.17. Osebnosti in prometni podatki se hranijo v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov.
- 6.18. Vsebina komunikacij se ne hrani.
- 6.19. Nadzor nad prometnimi in osebnimi podatki izvaja skladno z zakonodajo Informacijski pooblaščenec.
- 6.20. Mobitel lahko na zahtevo naročnika hrani tudi podatke, ki jih je leta shranil z uporabo dodatnih storitev, ter za njihovo pravilnost ne odgovarja. Podatki so naročniku na voljo do prekinitve naročniškega razmerja.
- 6.21. Uporabnik se strinja, da Mobitel lahko obdeluje/analizira omrežne podatke, ki jih generirajo uporabniki mobilnega telefona, za interno uporabo in storitve, ki uporabniku izboljšajo uporabniško izkušnjo pri uporabi le-teh.

## **7. Račun za opravljene storitve**

- 7.1. Obračunsko obdobje je praviloma od prvega do zadnjega dne v posameznem mesecu (koledarski mesec).
- 7.2. Mobitel bo praviloma 1-krat mesečno naročniku izstavljal račun za naročnino, opravljene storitve elektronsko komunikacijskega omrežja Mobitel in prispele obveznosti za opravljene storitve v omrežjih pogodbenih operaterjev. V primerih, določenih v SPU, lahko Mobitel zahteva plačilo opravljenih storitev tudi izven rednega obračunskega obdobja.
- 7.3. Račun se praviloma izstavlja v papirni obliki, na zahtevo naročnika pa lahko tudi v elektronski obliki na z njegove strani določen način (e-pošta, e-banka/spletna banka ...).
- 7.4. Naročnina se obračuna na naslednji način:
  - naročnina se plačuje za tekoče obračunsko obdobje,
  - na prvem redno izstavljenem računu se naročnina obračuna v skupnem znesku z redno mesečno naročnino tudi za del naročnine iz prejšnjega obračunskega obdobja, v katerem je bila aktivirana kartica SIM. Ta del naročnine se obračuna od dneva vklopa do zadnjega dne obračunskega obdobja.
- 7.5. Osnovne in druge (dodatne) storitve se obračunajo za preteklo obra-

čunsko obdobje.

- 7.6. Storitve pogodbenih operaterjev se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih Mobitel prejme od pogodbenih operaterjev do vključno dneva obračuna, kar pomeni, da je storitev pogodbenega operaterja deloma ali v celoti lahko zaračunana tudi izven obračunskega obdobja Mobitela.
- 7.7. Mobitel bo račun izstavil zbirno po skupinah storitev.
- 7.8. V primeru, ko naročnik sklene več naročniških razmerij, bo Mobitel za vsa naročniška razmerja izstavil zbirni račun in priložil specifikacijo po posameznih storitvah za vsako naročniško razmerje posebej.
- 7.9. Na pisno zahtevo naročnika bo Mobitel naročniku omogočil pridobitev podatkov o opravljenih storitvah z naročniške kartice (razčlenjen račun) prek aplikacije Monitor ali na izrecno zahtevo naročnika v papirni obliki, vendar največ za pretekla tri obračunska obdobja. Dostop do teh podatkov v papirni obliki se zaračuna skladno s cenikom. Posredovani podatki v elektronski obliki so naročniku dostopni za tekoči mesec in do 6 preteklih mesecev. Za storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, Mobitel omogoča le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.
- 7.10. Razčlenjen račun se lahko uporablja zgolj za preverjanje pravilnosti izstavljenega računa.
- 7.11. Naročnik plača stroške za opravljeno specifikacijo skladno z veljavnim cenikom Mobitela, podatke pa se posreduje v pisni obliki izključno naročniku.
- 7.12. Zahteva za specifikacijo ne zadrži plačila računa.
- 7.13. Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v tujih omrežjih je predmet tuje zakonodaje, zato Mobitel ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oz. distribucijo.

## **8. Dolžnost plačila**

- 8.1. Če naročnik v 15 dneh po zaključku obračunskega obdobja (koledarski mesec, če Mobitel ne objavi drugače) ne prejme računa, je o tem dolžan obvestiti Mobitel. V kolikor tega ne stori, se šteje, da je izdani račun prejel 15. dan po izdaji računa.
- 8.2. Naročnik je dolžan vse svoje obveznosti poravnati v roku, ki je naveden na računu.
- 8.3. V primeru uničenja, izgube ali druge odtujitve kartice SIM je naročnik dolžan poravnati tudi stroške za tiste storitve, ki so bile opravljene do dejanske blokade kartice SIM, vendar do največ 24 ur od trenutka, ko je Mobitel prejel naročnikovo obvestilo. Enako velja za vse ostale stroške drugih storitev, ki nastanejo zaradi izgube ali kraje naročnikove opreme, uporabniških imen ali gesel.
- 8.4. Naročnik je Mobitelu dolžan poravnati vse stroške opominov, zamudne obresti in postopke izterjave njegovih zapadlih obveznosti.

## **9. Spremljanje stroškov naročnikov**

- 9.1. Mobitel tekoče spremlja naročnikove stroške, nastale pri uporabi storitev. Če promet v tekočem obračunskem obdobju preseže povprečno mesečno porabo naročnika ali gre za povišano porabo v prvem

mesecu naročniškega razmerja, lahko Mobitel naročnika na to opozori in lahko zahteva plačilo že opravljenih storitev izven obračunskega obdobja, ki ga mora le-ta izvršiti v zahtevanem roku ali najkasneje v roku 24 ur. O izvršenem plačilu mora obvestiti Mobitel.

- 9.2. Do plačila naročnik ne sme nadaljevati s porabo. Če naročnik s porabo vseeno nadaljuje, lahko Mobitel začasno - do prejema plačila, prepreči nadaljnjo uporabo storitev.
- 9.3. Na zahtevo naročnika se mu pošlje dopis z obrazložitvijo predhodnega ustnega dogovora in morebitne zahteve po plačilu.
- 9.4. Mobitel lahko začasno do izpolnitve zahtev izklopi iz omrežja vse naročnikove številke iz naslednjih razlogov:
  - naročnik ne izpolni ali zavrne zahtevo po plačilu,
  - nadaljuje s porabo kljub prepovedi,
  - se ne odzove na Mobitelove ukrepe (klic, SMS),
  - obstaja sum zlorabe.

## **10. Ugovori zoper odločitev ali ravnanje Mobitela**

- 10.1. Naročnik oz. uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Mobitela, povezano z dostopom do storitev ali njihovim izvajanjem.
- 10.2. Naročnik ima pravico vložiti ugovor zoper račun, ki je izstavljen s strani Mobitela v roku 15 dni od datuma prejema računa in ugovor zoper odločitev ali ravnanje Mobitela, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku 15 dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev.
- 10.3. Ugovor je potrebno vložiti na enega izmed naslednjih načinov:
  - pisno na naslov MOBITEL, d. d., Služba za reklamacije, Vilharjeva 23, 1537 Ljubljana;
  - ustno na Mobitelovih prodajnih centrih;
  - ustno na telefonsko številko 041/700 703, na kateri se sprejemajo reklamacije;
  - na telefonsko številko za prijavo napak 041 700 700, pri čemer mora uporabnik obvezno izpostaviti, da gre za ugovor zoper odločitev/ravnanje/storitev v smislu prvega odstavka 92. člena ZEKom, in razločno navesti opis težave, lokacijo, na kateri je prišlo do težav, ime in priimek, naslov, telefonsko št., za katero se podaja ugovor ter način, na katerega želi prejeti odgovor;
  - na elektronski naslov, na katerem se sprejemajo reklamacije (reklamacije@mobitel.si).
- 10.4. Mobitel bo na vsak ugovor naročnika pisno oz. na drug s strani naročnika/uporabnika zahtevan način odgovoril v roku 8 dni. Ugovor zoper izstavljeni račun ne zadrži dolžnosti plačila po tem računu, v roku, kot je naveden na računu. O ugovoru naročnika zoper izstavljeni račun odloči služba za reklamacije. Mobitel do rešitve reklamacije naročniku, ki je podal ugovor, ob pogojih iz predzadnje točke tega poglavja ne bo prenehal zagotavljati storitev.
- 10.5. V primeru, da je ugovor naročnika utemeljen, bo Mobitel naročniku izplačal razliko preveč plačanega zneska. To izplačilo se praviloma

opravi tako, da Mobitel priznani znesek naročniku prizna kot dobropis, ki se upošteva pri obračunu v naslednjem obračunskem obdobju.

- 10.6. V primeru, da Mobitel ne ugotovi naročnikovega ugovora, lahko naročnik oz. uporabnik v 15 dneh po prejemu odločitve Mobitela vložiti predlog za rešitev spora na APEK.
- 10.7. V primeru, da Mobitel o ugovoru naročnika/uporabnika ne odloči v 15 dneh po prejemu, lahko naročnik/uporabnik po poteku 30 dni od vložitve ugovora vložiti predlog za rešitev spora pred APEK-om.
- 10.8. Mobitel se zavezuje, da v primeru vložitve ugovora in spora ne bo izklopil naročnika iz omrežja oziroma mu prenehal zagotavljati storitve, če je naročnik v roku poravnal nesporni del računa ali del terjatev s spornega računa v višini povprečnega nespornega zneska plačil za iste storitve zadnjih treh obračunskih obdobjih pred izdajo spornega računa.
- 10.9. V primeru neupravičenega ugovora zoper račun lahko Mobitel stroške postopka z ugovorom zaračuna naročniku po veljavnem ceniku Mobitela.

## **11. Postopek z neplačniki**

- 11.1. Naročnik je dolžan poskrbeti za natančno izvedbo plačila z navedbo potrebnih podatkov.
- 11.2. Če naročnik ne poravnava zapadlih obveznosti na podlagi računa, mu Mobitel pošlje pisni opomin, v katerem ga pozove, da zapadle obveznosti poravnava najkasneje v roku, ki je naveden na opominu in ki ne sme biti krajši od 15 dni.
- 11.3. Mobitel lahko pošlje še en opomin v obliki kratkega sporočila (SMS).
- 11.4. Stroški opominjanja oz. opomina se zaračunajo po veljavnem ceniku.
- 11.5. Če naročnik svojih zapadlih obveznosti ne poravnava po izteku dodatnega roka za izpolnitev, bodo vse njegove telefonske številke izklopljene iz omrežja.
- 11.6. V primeru zamude s plačilom je naročnik, ki je potrošnik, dolžan poleg glavnice poravnati tudi najvišje z zakonom predpisane zamudne obresti. Ostali naročniki pa so v primeru zamude s plačilom dolžni poleg glavnice poravnati tudi zamudne obresti v višini obresti, predpisane za zamudo pri plačilu, povečane za petdeset odstotkov.

## **12. Pogoji za omejitev uporabe storitev**

- 12.1. Mobitel lahko zaradi varovanja naročnikovih interesov in preprečevanja zlorab začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev mobilnega omrežja naročnikove kartice SIM v primeru zaznane možnosti zlorabe ali če z naročnikom/uporabnikom ne more vzpostaviti stika.
- 12.2. Mobitel lahko prepreči uporabo nekaterih ali vseh storitev v lastnem elektronsko komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, če Mobitel ali tuji operater ugotovi, da se kartica SIM uporablja v terminalu, ki je ukraden, zlorabljen, ima spremenjen IMEI ali je odtujen na protipravni način.

- 12.3. Mobilni telefon lahko prepreči dostop do nekaterih ali vseh storitev mobilnega omrežja, če naročnik uporablja kartico SIM za namen, ki ni v skladu s temi SPU in naročniško pogodbo.
- 12.4. Mobilni telefon lahko prepreči dostop do nekaterih ali vseh storitev mobilnega omrežja, če Mobilni telefon ugotovi, da uporabnik moti funkcionalnost omrežja.
- 12.5. Zaradi zagotavljanja enakovredne in pravične uporabe storitev prenosa podatkov za vse Mobilne telefone uporabnike in v izogib preobremenitvam omrežja lahko Mobilni telefon pri uporabi storitev prenosa podatkov omejuje hitrost prenosa podatkov.
- 12.6. Mobilni telefon lahko uporabnikom storitev prenosa podatkov določi najvišjo dopustno dnevno ali mesečno količino prenesenih podatkov, ki so sestavni del opisa posameznega paketa podatkovnih storitev.
- 12.7. Mobilni telefon bo uporabnike obveščal o doseganju najvišje dnevne/mesečne dopustne količine prenesenih podatkov s SMS-sporočilom ali elektronsko pošto. Mobilni telefon lahko uporabniku, ki preseže najvišje določene količine prenesenih podatkov, omeji hitrost prenosa podatkov.
- 12.8. Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev lahko Mobilni telefon skladno s ceniki in pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve.
- 12.9. V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM je naročnik dolžan o tem nemudoma obvestiti Mobilni telefon, v primeru kraje pa tudi policijsko postajo. Sporočilo je lahko ustno ali pisno. Ustno posredovano sporočilo je naročnik dolžan z vsemi podatki nemudoma oz. najkasneje v roku 24 (štiriindvajset) ur pisno potrditi.
- 12.10. V primeru prijave uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Mobilni telefon onemogočil uporabo kartice SIM. Mobilni telefon bo to storil najkasneje v 24 (štiriindvajsetih) urah po prejemu obvestila naročnika/uporabnika. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo naročnika.
- 12.11. V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Mobilni telefon le na podlagi pisne zahteve naročnika in po veljavnem ceniku izdal novo kartico SIM z isto ali drugo telefonsko številko.
- 12.12. Naročnik/uporabnik je v skladu s splošnimi pravili odškodninske odgovornosti odgovoren za vso škodo, ki jo povzroči Mobilnemu telefonu z ravnanji, ki so v nasprotju s SPU 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.
- 12.13. Kartica SIM ni namenjena uporabi v GSM-vmesnikih. Mobilni telefon lahko utemeljeno sumi, da gre za nedovoljeno uporabo kartice SIM, če se na kartici SIM v določenem obdobju vzpostavljajo izključno odhodni klici in poraba presega povprečno mesečno porabo.
- 12.14. Mobilni telefon ima lahko v primeru suma, da se kartica SIM uporablja kot GSM-vmesnik ali v okviru funkcionalno podobne naprave, pravico preveriti način uporabe kartice SIM. V primeru, da Mobilni telefon ugotovi, da se kartica SIM uporablja v nasprotju s prejšnjo točko tega člena, ima Mobilni telefon pravico začasno onemogočiti njeno delovanje. Uporab-

nik se s sprejetjem SPU izrecno strinja Mobitelu povrniti vso škodo, vključno s stroški preiskave.

### **13. Prenehanje naročniškega razmerja**

- 13.1. Naročnik lahko kadarkoli pisno odpove naročniško razmerje. Odpoved učinkuje takoj po prejemu. Če želi naročnik daljši odpovedni rok, mora to izrecno navesti v pisni odpovedi, v tem primeru naročniško razmerje preneha z iztekom, ki ga je določil naročnik.
- 13.2. Naročnik mora v primeru prenehanja naročniškega razmerja Mobitelu poravnati vse obveznosti, nastale do dneva prenehanja naročniškega razmerja.
- 13.3. Naročnik je dolžan Mobitelu takoj sporočiti vsako spremembo prebivališča, zaposlitve, spremembo o računih, prek katerih posluje, in spremembo drugih podatkov in pogojev, ki so vplivali na odločitev za sklenitev naročniškega razmerja.
- 13.4. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči, lahko Mobitel začasno prepreči uporabo elektronskih komunikacij ali odpove naročniško razmerje.
- 13.5. Vse finančne posledice, nastale zaradi nepravočasnega javljanja sprememb, bremenijo naročnika.
- 13.6. Na zahtevo Mobitela je naročnik dolžan takoj vrniti kartico SIM in ostalo opremo, ki jo je dobil naročnik za uporabo elektronskih komunikacij.
- 13.7. Mobitel na pisno zahtevo naročnika o odpovedi naročniškega razmerja izklopi vse dodatne storitve, ki so bile vezane na naročniško razmerje in z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne storitve.
- 13.8. Mobitel lahko pisno odpove naročniško razmerje, če ugotovi, da naročnik krši določila SPU, naročniške pogodbe ali določila veljavnih predpisov.
- 13.9. Naročniško razmerje preneha s smrtjo naročnika ali če je kartica SIM izklopljena iz omrežja neprekinjeno več kot 6 (šest) mesecev.

### **14. Skrb za naročnika**

- 14.1. Mobitel zagotavlja neprekinjeno delovanje služb, ki so pristojne za:
  - stike z naročniki (Center za pomoč naročnikom),
  - posredovanje objavljenih osebnih števil,ki,
  - prijavo napak.
- 14.2. Mobitel zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega mobilnega telefonskega omrežja na enotno evropsko številko za klice v sili 112, na številko policije 113 in AMZS (1987) ter Mobitelove številke za stike z naročniki in prijavo napak.
- 14.3. Mobitel zagotavlja brezplačne klice na številko 112 in 113 ob vstavljeni SIM-kartici, na številko 112 pa tudi, če je kartica blokirana. Ob klicu se posreduje tudi podatek o telefonski številki in podatek o lokaciji bazne postaje, prek katere je klic opravljen.
- 14.4. Mobitel bo najmanj enkrat letno poskrbel za objavo informacij, ki vsebujejo podatke o naročnikih/uporabnikih, ki so naročili objavo, in

sicer v knjižni obliki ali elektronskih medijih.

- 14.5. Mobitel bo ime/naziv naročnika/uporabnika in njegov naslov objavil v telefonskem imeniku le s soglasjem naročnika/uporabnika ter posredoval podatke drugim institucijam le za sestavo in tisk telefonskih imenikov ter posredovanje informacij o naročniku/uporabniku.
- 14.6. Mobitel lahko te podatke objavi sam ali preko nosilca univerzalne imeniške storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik oziroma univerzalno imeniško službo.
- 14.7. Mobitel bo v primeru zlonamernih klicev, kratkih sporočil (SMS) ali MMS na podlagi pisne prijave naročnika in v okviru tehničnih možnosti omogočil sledenje klicem oz. SMS-om oz. MMS-om s ciljem odkrivanja kličočega, povzročitelja zlonamernih ali škodljivih klicev.
- 14.8. Mobitel lahko v primeru povzročanja zlonamernih ali škodljivih klicev v okviru tehničnih možnosti ugotavlja identiteto kličočega brez privolitve kličočega in lahko začasno prepreči izločitev prikaza kličočega.
- 14.9. Pri storitvi preusmerjanja klicev je uporabnik odgovoren, da preusmeri klice od svoje telefonske številke le na svoj telefonski predal ali na telefonsko številko uporabnika, ki se strinja s tem.
- 14.10. Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM takoj sporočiti Mobitelu, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM, uporabniško ime in geslo za dostop do Mobitelovih portalov.
- 14.11. Naročnik/uporabnik je dolžan zavarovati kartico SIM pred škodljivimi vplivi (voda, statična električna, kemična razredčila in agresivne snovi, neposredni sončni žarki) ali neprimerno rabo (mehanske poškodbe ipd.) ter obvestiti Mobitel o morebitnih pomanjkljivostih ali poškodbah kartice SIM.
- 14.12. Uporabnik naj skrbno varuje gesla za dostop do portalov, npr. Moj Mobitel in Planet.

## **15. Kakovost storitev, vzdrževanje in nadomestilo za neustrezne storitve**

- 15.1. Mobitel zagotavlja delovanje omrežja in storitev skladno z Odločbami o dodelitvi radijskih frekvenc. Omrežje kot celota nima več kot 5 % prometnih izgub (blokad) v glavni prometni uri. Mobitel ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu.
- 15.2. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov so nižje od teoretičnih; odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, naprave (modema) in drugih dejavnikov na prenosni poti.
- 15.3. Mobitel poskuša po najboljših tehničnih zmožnostih zagotoviti vsem uporabnikom prenosa podatkov enako kakovostno uporabo in dostop do Mobitelovega omrežja, zato si pridružuje pravico uveljavljanja principa pravične uporabe storitev. Princip pravične uporabe storitev določa pravično raven uporabe podatkovnih storitev v obliki dnevniških ali mesečnih kvot količine prenesenih podatkov, ki so sestavni del opisa posameznega paketa podatkovnih storitev. Ko uporabnik doseže pravično raven količine prometa, ima Mobitel pravico kontrole prometa v smislu omejevanja hitrosti prenosa podatkov. Mobitel

zagotavlja, da bo uporabnik o doseganju dnevne/mesečne pravične ravni količine podatkov opozorjen s SMS sporočilom ali elektronskim sporočilom (e-mail). V vsakem primeru Mobitel uporabniku, ki je presegel pravično raven, ne bo omejeval hitrosti prenosa podatkov na manj kot 384 Kbit/s v smeri do uporabnika oziroma na manj kot 64 Kbit/s v smeri od uporabnika.

#### 15.4. Vzdrževanje sistema mobilnih telekomunikacij zajema:

- odpravljanje napak,
- periodične meritve na baznih postajah,
- periodično diagnostiko, vgrajeno v vse elemente sistema,
- druge postopke, predpisane z navodili proizvajalca,
- stalno preverjanje s samodejnim odkrivanjem napak, vgrajeno v opremo,
- meritve delovanja sistema na terenu,
- stalne analize delovanja sistema na podlagi statističnih podatkov iz elementov sistema,
- analizo zmogljivosti in kakovosti delovanja,
- nastavljanje in konfiguriranje,
- zagotavljanje računalniških komunikacij,
- vzdrževalno dežurno službo, ki deluje 7 dni v tednu in 24 ur na dan,
- ekipo specialistov za posamezne elemente omrežja, ki so izven rednega delovnega časa v pripravljenosti na domu,
- dežurno službo dobavitelja opreme.

15.5. Naročniki/uporabniki napake prijavljajo Centru za pomoč naročnikom, ki deluje 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Klici so brezplačni tudi iz tujine.

### **15.a. Kakovost storitev in odgovornost Mobitela za škodo**

15.6. Mobitel zagotavlja raven kakovosti storitev v skladu z zakonom in drugimi predpisi, ki urejajo storitve.

15.7. V kolikor Mobitel ne zagotovi ravni storitve, določene v prejšnjem odstavku, je naročnik na zahtevo upravičen zahtevati povračilo nastale škode največ v višini zadnjih treh mesečnih računov, ki jih je naročnik plačal Mobitelu za storitve, opravljene s kartice SIM, na katero se nanaša zahtev.

15.8. Pritožbo naročnika, v kateri naročnik zatrjuje, da raven kakovosti ne ustreza, se vložijo po postopku, kot je določen v poglavju Ugovori uporabnikov zoper odločitve ali ravnanje Mobitela.

15.9. Obrazloženi pisni zahtevki za nadomestilo zaradi neustreznih storitev se naslovi na službo, pristojno za reševanje reklamacij.

15.10. Mobitel ne odgovarja za povzročeno škodo in nastale stroške naročniku, če motnje pri naročnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti.

15.11. Mobitel ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne

ali neustrezne uporabe mobilnega telefona ali opreme s strani naročnika.

- 15.12. Mobitel ne odgovarja za povzročeno škodo, ki bi nastala zaradi neavtoriziranega posega na kartici SIM in na drugi opremi, ki jo je dobil naročnik za opravljanje elektronskih komunikacij.
- 15.13. V vsakem primeru nastopa obveznosti Mobitela za plačilo nadomestila zaradi neustrezne kakovosti storitev je višina nadomestila največ v višini nadomestila, navedenega v naročniški pogodbi. To določilo ne velja za potrošnike, katerih pravice določa zakon, ki ureja pravice potrošnikov.

## **16. Splošna priporočila naročniku**

- 16.1. Kartico SIM skrbno varujte in jo imejte vedno pod vašim neposrednim nadzorom.
- 16.2. Ne puščajte vklopljenega terminala brez nadzora.
- 16.3. Ne vtipkajte številke PIN na mestih in na način, da nepooblaščen oseba vidi vašo številko PIN.
- 16.4. Pred uporabo storitve omrežja "preusmeritev" zagotovite, da ne boste preusmerili klicev na priključek, ki je že uveljavil storitev preusmeritve.
- 16.5. Uporabljajte terminal v skladu z navodili proizvajalca.
- 16.6. Ne uporabljajte terminala v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi delovanje terminala lahko motilo druge naprave oz. kjer je tako označeno.
- 16.7. Uporabljajte terminal na način, ki ne moti okolice.
- 16.8. Napravite varnostno kopijo vseh podatkov, ki jih imate shranjene na SIM-kartici in/ali mobilnem aparatu.
- 16.9. Kličite le na tiste mednarodne neodgovorjene telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja t. i. wangiri zlorab.

## **17. Dolžnost obveščanja**

- 17.1. Naročnik mora najkasneje v petih dneh pisno obvestiti Mobitel o spremembah podatkov, ki so pomembni za sklenitev naročniškega razmerja, med drugim zlasti podatke o spremembi osebnega imena, podjetja, označb, pod katerimi je voden v poslovnih dokumentih, spremembo naslova, sedeža, zaposlitve, spremembo računa, prek katerega posluje, in registrsko številko družbe.
- 17.2. Naročnik je dolžan predložiti dokumente, iz katerih so razvidni novi podatki, ki jih navaja.
- 17.3. Če naročnik spremembe podatkov ne sporoči Mobitelu, se računi in druga sporočila, poslana naročniku na naslov, ki ga je navedel ob sklenitvi naročniškega razmerja, štejejo za sprejeta.

## **18. Končne določbe**

- 18.1. SPU storitev elektronskih komunikacij družbe Mobitel imajo značaj pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.
- 18.2. Mobitel lahko v skladu z veljavno zakonodajo in svojo poslovno politiko spreminja SPU storitev elektronskih komunikacij, s čimer mora 30

dni pred uveljavitvijo seznaniti naročnika.

- 18.3. Če naročnik obdrži kartico SIM tudi po tem, ko je bil obveščen o spremembah SPU, se šteje, da s spremenjenimi SPU soglaša.
- 18.4. Z uveljavitvijo SPU 1. 4. 2010 prenehajo veljati Splošni pogoji uporabe storitev GSM-omrežja družbe Mobitel z dne 1. 10. 2003.

MOBITEL, d. d.

**GD 01.10 (26.02.2010)**