

Pogoje poslovanja in uporabe storitev **Mobi**

Pogoji poslovanja in uporabe storitev Mobi (v nadaljevanju pogoji Mobi) urejajo razmerja med Telekomom Slovenije d.d. in uporabniki mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev sistema Mobi in veljajo skupaj s Splošnimi pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije d.d. (v nadaljevanju SPU) in Posebnimi pogoji uporabe mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije (v nadaljevanju PP). Pogoji Mobi so uporabnikom dostopni na prodajnih mestih Telekoma Slovenije in na njegovih spletnih straneh.

1. Opredelitev pojmov

- 1.1. **»Storitev Mobi«** je predplačniška storitev, ki obsega tehnične in komercialne storitve, ki delujejo v mobilnem elektronskem komunikacijskem omrežju Telekoma Slovenije in jih Telekom Slovenije omogoča predplačniškim uporabnikom - Mobiuporabnikom, ki z družbo Telekom Slovenije ne sklepajo pogodb o naročniškem razmerju in storitve plačujejo sproti.
- 1.2. **»Mobiuporabnik«** je fizična ali pravna oseba, ki uporablja mobilne storitve, ki jih Telekom Slovenije omogoča svojim Mobiuporabnikom v okviru storitve Mobi, in se temu ustrezno identificira.
- 1.3. **»Mobiračun«** je račun, na katerega se s polnjenjem lahko naloži dobroimetje, in je neločljivo povezan z mobilno telefonsko številko (MSISDN) Mobiuporabnika.
- 1.4. **»Mobikartica«** je vrednotnica, ki vsebuje podatke, s katerimi se lahko naloži dobroimetje na Mobiračun, je v papirnati obliki in ima označen rok veljavnosti. Po preteku veljavnosti je Mobikartica neuporabna.
- 1.5. **»Polnjenje Mobiračuna«** je postopek nalaganja dobroimetja na mobilno telefonsko številko Mobiuporabnika z vsemi razpoložljivimi načini (Mobikartica, plačilna kartica, Moneta, vrednotnica izdelana na pooblaščenem prodajnem mestu, polnitev na prodajnem mestu) in preko kanalov (z ukaznim nizom, s klicem, preko spletnih in mobilnih portalov, z direktno polnitvijo na prodajnem mestu), ki jih Telekom Slovenije omogoča.
- 1.6. **»Dobroimetje«** je pozitivno stanje na Mobiračunu.
- 1.7. **»Identifikacija«** Mobiuporabnika se izkaže z Mobicertifikatom ali kodo PUK ali kartico SIM, s pisno izjavo in z osebnim dokumentom na vpogled.
- 1.8. **»Mobipaket«** je prodajni komplet, ki vsebuje kartico SIM z začetnim dobroimetjem ali Mobikartico, kodi PIN in PUK, Pogoje Mobi ter različne tiskovine z navodili in informacijami. V nekaterih paketih je vključen tudi Mobicertifikat in/ali mobilni aparat s priborom in garancijskim listom.
- 1.9. **»Mobitelefon«** je prodajni komplet, ki vsebuje mobilni aparat s priborom, Mobikartico, garancijski list ter različne tiskovine z navodili in informacijami.
- 1.10. Ostali pojmi, uporabljeni v teh posebnih pogojih imajo enak pomen, kot je določen v SPU, PP, Zakonu o elektronskih komunikacijah (v nadaljevanju ZEKom) in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

2. Medsebojne pravice in obveznosti

- 2.1. Razmerje med Telekomom Slovenije in Mobiuporabnikom urejajo poleg veljavne zakonodaje še SPU, in PP ter ti pogoji Mobi ter navodila za uporabo in veljavni ceniki storitev.
- 2.2. Če SPU, PP in ti pogoji niso usklajeni, veljajo Pogoji Mobi.
- 2.3. Telekom Slovenije bo Mobiuporabnikom omogočil sklenitev naročniškega razmerja za mobilne storitve z isto mobilno telefonsko številko (MSISDN) ob zamenjavi kartice SIM brez plačila priključne takse v skladu z določili splošnih pogojev.
- 2.4. Ob prehodu v naročniško razmerje morebitno dobroimetje na Mobiračunu nepovratno zapade, ni ga mogoče prenesti na drugi Mobiračun in ni ga mogoče pridobiti ob ponovnem prehodu v sistem Mobi.
- 2.5. Prehod iz naročniškega razmerja v predplačniški sistem Mobi z isto mobilno telefonsko številko (MSISDN) je mogoč in se zaračuna v skladu z veljavnim cenikom.

3. Pogoji poslovanja in uporabe storitev mobi

- 3.1. Telekom Slovenije Mobiuporabnikom v okviru predplačniške storitve omogoča osnovne, dodatne in dopolnilne storitve, kot to določajo PP in odvisno od izbranega paketa, morebitnih dodatnih dogovorov med Mobiuporabnikom in Telekom Slovenije ter skladno z veljavno ponudbo in cenikom.
- 3.2. Mobiuporabnik lahko vzpostavlja zveze znotraj omrežja mobilnega omrežja družbe Telekom Slovenije ter z drugimi omrežji v državi in tujini. Gostovanje v tujih omrežjih (roaming) je mogoče v omrežjih tujih

- 3.3. operaterjev, s katerimi ima Telekom Slovenije sklenjene pogodbe, in kjer je omogočeno gostovanje Mobiuporabnikom.
- 3.4. Uporaba določenih storitev je mogoča le na podlagi identifikacije Mobiuporabnika.
- 3.5. Storitve Mobi Telekom Slovenije zaračunava po veljavnem ceniku.
- 3.6. Varnost pogovorov v času vzpostavljenih zvez je enaka za vse uporabnike mobilnega omrežja družbe Telekom Slovenije.
- 3.7. V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM lahko Mobiuporabnik o tem pisno obvesti Telekom Slovenije ali se osebno oglasi v najbližji prodajalni Telekoma Slovenije, ki bo onemogočil uporabo kartice SIM najpozneje v 24 (štiriindvajsetih) urah po prejetem obvestilu in ob predloženi identifikaciji. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo dobroimetje na Mobiračunu Mobiuporabnika.
- 3.8. V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Telekom Slovenije le na podlagi pisne zahteve Mobiuporabnika, po predložitvi identifikacije Mobiuporabnika in po veljavnem ceniku ob takojšnjem plačilu, izdal novo kartico SIM z isto mobilno številko. Če Mobiuporabnik izgubi tudi identifikacijske dokumente, dokončno izgubi pravico do uporabe dodeljene mobilne telefonske številke v sistemu Mobi.
- 3.9. V primeru, da družba Telekom Slovenije ne zagotovi zahtevane ravni storitev, navedene v SPU in PP, ima Mobiuporabnik pravico zahtevati povračilo nastale škode največ v višini najvišje vrednosti Mobikartice za polnitev Mobiračuna, vendar največ v višini porabe v zadnjih treh mesecih.

4. Polnjenje računa mobi, račun mobi in poraba dobroimetja

- 4.1. Polnjenje Mobiračuna je mogoče z vsemi razpoložljivimi načini (Mobikartica, plačilna kartica, Moneta (polnjenje je mogoče z mobilnimi številkam Telekoma Slovenije, ki imajo vklopljeno storitev Moneta), vrednotnica izdelana na pooblaščenem prodajnem mestu, polnitev na prodajnem mestu) in preko kanalov (z ukaznim nizom, s klicem, preko spletnih in mobilnih portalov, z direktno polnitvijo na prodajnem mestu), ki jih Telekom Slovenije omogoča.
- 4.2. Telekom Slovenije zagotavlja veljavnost originalno izdanih Mobikartice, če so kupljene v prodajalnah Telekoma Slovenije ali na označenih prodajnih mestih pri pooblaščenih prodajalcih.
- 4.3. Mobikartica je veljavna do roka, ki je odtisnjen na njej. Po izteku roka veljavnosti polnjenje Mobiračuna ali zamenjava Mobikartice ni več mogoča.
- 4.4. Mobikartica in vrednotnica, izdelana na pooblaščenem prodajnem mestu, po uspešni polnitvi Mobiračuna nista več veljavni.
- 4.5. Dobroimetje lahko Mobiuporabnik koristi 90 dni od dneva zadnje polnitve Mobiračuna. Po preteku tega roka in brez nove polnitve Mobiuporabnik ne more več vzpostavljati zvez, sprejemati klicev in uporabljati dodatnih storitev, ne glede na morebitno dobroimetje na Mobiračunu.
- 4.6. Mobiuporabnik lahko polni Mobiračun v skupnem času do 270 dni od zadnje polnitve Mobiračuna. Od 91. do 270. dne od zadnje polnitve Mobiračuna se s polnjenjem aktivira tudi morebitno dobroimetje na 90. dan.
- 4.7. Ko se vrednost dobroimetja zniža pod 0,99 EUR, bo Mobiuporabnik o tem obveščen pred vsakim klicem, dokler bo vzpostavitev zveze še mogoča. Ko dobroimetje na Mobiračunu ne omogoča več zveze, se ta prekine.
- 4.8. Mobiuporabnik po 270. dnevu od zadnjega polnjenja ne more več polniti Mobiračuna. Dobroimetje na Mobiračunu v tem primeru nepovratno zapade in ga ni mogoče prenašati na drugi Mobiračun.
- 4.9. Mobiračun se po 270 dneh od zadnjega polnjenja zaklene. Pri tem je izgubljeno dobroimetje, neuporabljenega dobroimetja na Mobiračunu pa tudi ni mogoče prenašati na drugi Mobiračun. Hkrati Mobiuporabnik izgubi pravico do uporabe dodeljene mobilne telefonske številke v sistemu Mobi.
- 4.10. Rok, do katerega je treba preveriti stanje Mobiračuna ali opraviti prvo polnjenje Mobiračuna, je označen na Mobipaketu.
- 4.11. Če v 24 mesecih po aktiviranju kartice SIM dobroimetje ni niti enkrat naloženo, Mobiuporabnik nima več pravice do uporabe dodeljene

mobilne telefonske številke Mobi. Ob njegovi identifikaciji Telekom Slovenije Mobiuporabniku brezplačno dodeli novo kartico SIM z drugo mobilno telefonsko številko.

- 4.12. Večkratni (petkratni) napačni vnos 16-mestne številke z Mobikartice za polnjenje Mobiračuna povzroči začasno zaporo polnitve Mobiračuna z vsemi način polnitve. Mobiuporabnik se mora za pomoč obrniti na center za pomoč naročnikom Telekoma Slovenije na številko 121 oz. iz tujine na +38641700700. Klic mora biti opravljen z mobilne telefonske številke, s katere je bilo povzročeno neuspešno polnjenje Mobiračuna.
- 4.13. Mobiuporabnik lahko kadar koli preneha uporabljati storitve v sistemu Mobi. V takem primeru mu morebitno dobroimetje na Mobiračunu nepovratno zapade in ga ni mogoče prenašati na drugi Mobiračun, prav tako mu zapade pravica do dodeljene mobilne telefonske številke v sistemu Mobi.

5. Reševanje reklamacij in skrb za uporabnike sistema mobi

- 5.1. Za postopke in roke pri reševanju reklamacij in pritožb Mobiuporabnikov se upoštevajo SPU.
- 5.2. Reklamacije v zvezi z Mobiračunom, s polnjenjem Mobiračuna in z dobroimetjem se podajo na način določen v SPU s predložitvijo naslednjih podatkov: ime in priimek, naslov, kraj in datum nakupa, z originalno Mobikartico, kopijo izpisa transakcije (iz bankomata), vrednotnico, izdelano na pooblaščenem prodajnem mestu, identifikacijo Mobiuporabnika in s predložitvijo drugih podatkov, ki jih potrebuje družba Telekom Slovenije za rešitev reklamacij s potrdilom o polnitvi na prodajnem mestu.
- 5.3. V primeru upravičene reklamacije Telekom Slovenije ne vrača gotovine, ampak vzpostavi prejšnje stanje na Mobiračunu.
- 5.4. V primeru napake (neberljivosti številke, napačne vrednosti ...) ob nakupu vrednotnice, izdelane na pooblaščenem prodajnem mestu, reklamacije rešujejo izdajatelji.
- 5.5. Izpis seznama vzpostavljenih zvez (razčlenjeni račun) za

Mobiuporabnike ni mogoč.

- 5.6. Telekom Slovenije zagotavlja brezplačne klice iz mobilnega omrežja Telekoma Slovenije na številki 112 in 113, na številko za pomoč Mobiuporabnikom Telekoma Slovenije 121, na avtomatski odzivnik za polnjenje Mobiračuna 123 in iz tujine na številko za pomoč Mobiuporabnikom Telekoma Slovenije +38641700700.
- 5.7. Telekom Slovenije objavlja informacije o Mobiuporabnikih v telefonskem imeniku samo, če to pisno zahteva polnoletni Mobiuporabnik oz. mladoletni Mobiuporabnik z dovoljenjem enega izmed staršev ali skrbnika.
- 5.8. Osebnostne podatke o Mobiuporabnikih bo Telekom Slovenije varoval kot poslovno skrivnost ter jih obdeloval in uporabljal v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov. Pridobljeni podatki bodo uporabljeni le za nemoteno izvajanje predplačniškega razmerja in za tržne analize, namenjene izboljšanju ponudbe Mobiuporabnikom.

6. Končne določbe

- 6.1. Pogoji Mobi so na vidnem mestu na vsakem prodajnem mestu, ki ga je pooblastil Telekom Slovenije za prodajo Mobipaketov, na spletnih straneh Telekoma Slovenije, tako da se lahko prihodnji Mobiuporabnik pred nakupom seznanil z njihovo vsebino.
- 6.2. Z nakupom Mobipaketa uporabnik potrjuje, da se je pred nakupom seznanil z vsebino Pogojev Mobi in s cenikom, ter da sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova.
- 6.3. Ti pogoji Mobi pričnejo veljati 1.7.2011 za uporabnike, ki kupijo Mobipaket na oziroma po tem datumu.
- 6.4. Za Mobiuporabnike, ki so kupili Mobipaket pred 1.7.2011, ti pogoji pričnejo veljati s 01.08.2011. S tem datumom prenehajo veljati Posebni pogoji poslovanja in uporabe storitev Mobi družbe MOBITEL, d.d., ki veljajo od 15.11.2010.

Ivica Kranjčević,
predsednik Uprave