



# Pogoji poslovanja in uporabe storitev IZI

Veljavnost: od 1. 1. 2018

## 1. Opredelitev pojmov

- 1.1. Pogoji poslovanja in uporabe storitev IZI (v nadaljevanju pogoji IZI) urejajo razmerja med Telekomom Slovenije in uporabniki mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev IZI ter 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 (v nadaljevanju PP).
- 1.2. »Storitev IZI« je predplačniška storitev, ki obsega tehnične in komercialne storitve, ki delujejo v mobilnem elektronskem komunikacijskem omrežju Telekoma Slovenije in jih Telekom Slovenije omogoča uporabnikom IZI, ki z družbo Telekom Slovenije ne sklepajo pogodb o naročniškem razmerju in storitve plačujejo sproti.
- 1.3. »Aktivacija« je prva prijava oziroma vključitev kartice SIM v omrežje in jo sproži uporabnik na način, naveden v navodilih, ki so priloga paketu.
- 1.4. »Uporabnik IZI« je fizična ali pravna oseba, ki uporablja mobilne storitve, ki jih Telekom Slovenije omogoča svojim uporabnikom IZI in se temu ustrezno identificira.
- 1.5. »Račun IZI« je mobilni račun, na katerega se s polnjenjem lahko naloži dobroimetje, s katerim uporabnik kupuje/plačuje storitve mobilne telefonije po veljavnem ceniku, objavljenem na [www.izi.si](http://www.izi.si). Račun IZI je neločljivo povezan z mobilno telefonsko številko (MSISDN) uporabnika IZI.
- 1.6. »Bonusni račun« je mobilni račun, na katerega se uporabniku nalaga dobroimetje v obliki posameznih storitev in/ali bonusov v skladu z vsakokratnimi promocijskimi aktivnostmi v obliki, pod pogoji in na način, ki so objavljeni na [www.izi.si](http://www.izi.si).
- 1.7. »Kartica IZI« je vrednotnica, ki vsebuje podatke, s katerimi se lahko naloži dobroimetje na računu IZI, je v papirni obliki in ima označen rok veljavnosti. Po preteku veljavnosti je kartica IZI neuporabna. Kartica IZI je v originalni embalaži ali v obliki elektronskega kodnega zapisa, ki se ga izdela na pooblaščenem prodajnem mestu Telekoma Slovenije za blagovno znamko IZI (v nadaljevanju prodajno mesto IZI) ali kot izpisek transakcije iz bankomata ali urbanomata.
- 1.8. »Polnjenje računa IZI« je postopek nalaganja dobroimetja na mobilno telefonsko številko uporabnika IZI z vsemi razpoložljivimi načini (kartica IZI, plačilna kartica, Moneta SMS, direktna polnitev na prodajnem mestu) in prek različnih kanalov (s sporočilom SMS, z ukaznim nizom, prek spletnih portalov/mobilne aplikacije, z direktno polnitvijo na prodajnem mestu), ki jih Telekom Slovenije omogoča svojim uporabnikom IZI v okviru storitev IZI.
- 1.9. »Dobroimetje« je pozitivno stanje na računu IZI ali na bonusnem računu.
- 1.10. »Identifikacija« - uporabnik IZI se izkaže s certifikatom IZI ali kodo PUK ali kartico SIM, s pisno izjavo in z osebnim dokumentom na vpogled.
- 1.11. »Paket IZI« je prodajni komplet, ki vsebuje kartico SIM z začetnim dobroimetjem ali kartico IZI, kodi PIN in PUK, pogoje IZI ter različne tiskovine z navodili in informacijami. V nekaterih paketih je vključen tudi certifikat IZI in/ali mobilni telefon s priborom in garancijskim listom.
- 1.12. Ostali pojmi, uporabljeni v teh pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v SPU, PP, Zakonu o elektronskih komunikacijah in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

## 2. Medsebojne pravice in obveznosti

- 2.1. Razmerje med Telekomom Slovenije in uporabnikom IZI urejajo poleg veljavne zakonodaje še SPU, PP, ti pogoji, navodila za uporabo in veljavni ceniki storitev.
- 2.2. Če SPU, PP in ti pogoji niso usklajeni, veljajo pogoji IZI.
- 2.3. Z nakupom paketa in/ali ob aktivaciji kartice SIM vsak uporabnik potrjuje, da je bil seznanjen z vsebino SPU, da soglaša s SPU kakor tudi s cenikom in storitvami IZI ter drugimi prilogami in sprejema vse obveznosti iz tega naslova.
- 2.4. Ob prehodu uporabnika IZI v naročniško razmerje se morebitno dobroimetje na računu IZI ne prenese v naročniško razmerje.
- 2.5. Prehod iz naročniškega razmerja v telefonijo IZI z isto mobilno telefonsko številko (MSISDN) je mogoč in se zaračuna v skladu z veljavnim cenikom.

## 3. Pogoji poslovanja in uporabe storitev IZI

- 3.1. Telekom Slovenije uporabnikom IZI v okviru storitev IZI omogoča osnovne, dodatne in dopolnilne storitve, kot to določajo ti PP in odvisno od izbranega paketa, morebitnih dodatnih dogovorov med uporabnikom IZI in Telekomom Slovenije ter v skladu z veljavno ponudbo in cenikom.
- 3.2. Uporabnik IZI lahko vzpostavlja zveze znotraj mobilnega omrežja družbe Telekom Slovenije ter z drugimi omrežji v državi in tujini. Gostovanje v tujih omrežjih (roaming) je mogoče v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Telekom Slovenije sklenjene pogodbe in kjer je omogočeno gostovanje uporabnikom IZI.
- 3.3. Uporaba določenih storitev je mogoča le na podlagi identifikacije uporabnika IZI.
- 3.4. Telekom Slovenije storitve IZI zaračunava po veljavnem ceniku.
- 3.5. Varnost pogovorov v času vzpostavljenih zvez je enaka za vse uporabnike mobilnega omrežja Telekoma Slovenije.
- 3.6. V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM lahko uporabnik IZI o tem pisno obvesti Telekom Slovenije ali osebno obišče pooblaščen prodajno mesto Telekoma Slovenije, Telekom Slovenije pa bo onemogočil uporabo kartice SIM najpozneje v 24 (štiriindvajsetih) urah po prejemu obvestila in ob predloženi identifikaciji. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo dobroimetje na računu uporabnika IZI in/ali bonusni račun uporabnika.
- 3.7. V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Telekom Slovenije le na podlagi pisne zahteve uporabnika IZI, po predložitvi identifikacije uporabnika IZI in po veljavnem ceniku ob takojšnjem plačilu izdal novo kartico SIM z isto mobilno številko. Če uporabnik IZI izgubi tudi identifikacijske dokumente, dokončno izgubi pravico do uporabe dodeljene mobilne telefonske številke IZI.
- 3.8. V primeru, da Telekom Slovenije ne zagotovi zahtevane ravni storitev, navedene v SPU in PP, ima uporabnik IZI pravico zahtevati povračilo nastale škode največ v višini vrednosti kartice IZI za polnitev račun IZI, vendar največ v višini porabe v zadnjih treh mesecih.

## 4. Polnjenje računa, račun IZI in dobroimetje na računu IZI

- 4.1. Polnjenje računa IZI je mogoče z vsemi razpoložljivimi načini (kartica IZI, plačilna kartica, Moneta SMS, direktna polnitev na prodajnem mestu) in prek kanalov (s sporočilom SMS, z ukaznim nizom, prek spletnih portalov/mobilne aplikacije, z direktno polnitvijo na prodajnem mestu), ki jih Telekom Slovenije omogoča svojim uporabnikom IZI v okviru storitev IZI. V primeru, da mobilna telefonska številka še ni aktivirana in nima prednaloženega dobroimetja, je aktivacija te mobilne številke možna le s polnitvijo s kartico IZI.
- 4.2. Telekom Slovenije zagotavlja veljavnost originalno izdanih kartic IZI le, če so kupljene na prodajnih mestih, pooblaščenih s strani Telekoma Slovenije za prodajo blagovne znamke IZI.
- 4.3. Kartica IZI je veljavna do roka, ki je odtisnjen na njej. S kartico IZI, ki ji je potekla veljavnost, polnitev računa IZI ni mogoča, prav tako takšne kartice IZI ni možno zamenjati.
- 4.4. Kartica IZI po uspešni polnitvi računa IZI ni več veljavna.
- 4.5. Vsaka kupljena polnitev računa IZI podaljša čas aktivnosti računa IZI. Čas aktivnosti računa IZI je odvisen od vrednosti kupljene polnitve. Po izteku veljavnosti aktivnega računa IZI uporabnik ne more več uporabljati storitev navkljub morebitnemu dobroimetju na računu IZI in/ali bonusnem računu, razen za klice na številki 112, 113 in na enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok 116 000 ter v klicni center na številko 051 800 800.
- 4.6. Uporabnik IZI ponovno aktivira račun IZI s polnitvijo računa IZI s kupljenim dobroimetjem najkasneje v roku sto osemdeset (180) dni od dneva, ko je račun IZI postal neaktiven. Ob ponovni polnitvi računa IZI se neuporabljeno stanje dobroimetja na računu IZI ponovno aktivira.
- 4.7. Uporabnik IZI po stoosedesetih (180) dneh od dneva, ko je račun IZI postal neaktiven, računa IZI ne more več polniti. Morebitno neizkoriščeno dobroimetje na računu IZI in/ali bonusnem računu nepovratno zapade. Stanja na računu IZI ni mogoče prenesti, račun IZI se zaklene in uporabnik izgubi pravico do uporabe te mobilne številke.



- 4.8. Uporabnik IZI lahko račun IZI polni do maksimalne vrednosti 499,00 EUR.
- 4.9. Ko se vrednost dobroimetja na računu IZI zniža pod 0,99 EUR, je uporabnik IZI o tem obveščen pred vsakim klicem. Ko uporabnik IZI porabi vse dobroimetje na računu IZI, se povezava prekine. Uporabnik IZI je tudi brez dobroimetja na računu IZI do izteka veljavnosti računa IZI dosegljiv ob dohodnih klicih v domačem omrežju in lahko uporablja dobroimetje na bonusnem računu.
- 4.10. Petkratni napačni vnos 16-mestne številke kartice IZI za polnjenje računa IZI povzroči začasno zaporo polnitve računa IZI z vsemi načini polnjenja. Uporabnik IZI se mora za pomoč obrniti na Center za pomoč uporabnikom IZI. Klic mora biti opravljen z mobilne telefonske številke, s katere je bilo povzročeno neuspešno polnjenje računa IZI.
- 4.11. Uporabnik IZI lahko morebitno dobroimetje na računu IZI prenese na drugi račun IZI v skladu z veljavnim cenikom in opisom storitve, ki je objavljen na [www.izi.si](http://www.izi.si).
- 4.12. Če pri nakupu polnitve prek spleta/mobilne aplikacije zakoniti imetnik plačilne oziroma kreditne kartice reklamira plačilo polnitve računa IZI, Telekom Slovenije, d.d., o tem nemudoma obvesti uporabnika s sporočilom SMS in ga pozove, naj se do reklamacije izjasni pisno oziroma s klicem v CPU IZI v roku treh (3) dni. Telekom Slovenije, d.d., hkrati začasno zamrzne dobroimetje na računu IZI, ki je predmet reklamacije. Če imetnik plačilne oziroma kreditne kartice zavrne ali umakne reklamacijo, Telekom Slovenije, d.d., po prejemu obvestila banke izdajateljice plačilne oziroma kreditne kartice ponovno in brez nepotrebne odlašanja omogoči uporabniku koriščenje dobroimetja. V nasprotnem primeru dobroimetje trajno umakne in imetniku plačilne oziroma kreditne kartice nakaže sporni znesek prek banke izdajateljice plačilne oziroma kreditne kartice.

## 5. Reševanje reklamacij in skrb za uporabnike IZI

- 5.1. Za postopke in roke pri reševanju reklamacij in pritožb uporabnikov IZI se upoštevajo SPU.
- 5.2. Reklamacije v zvezi s storitvami IZI lahko podajo uporabniki s klicem v CPU IZI na številko 051 800 800 ali pisno na naslov Telekom Slovenije, d.d., Cigaletova 15, Ljubljana, s pripisom reklamacije IZI, ali na e-naslov [info@izi.si](mailto:info@izi.si). Reklamacije v zvezi s storitvami, kartico SIM, kartico ipd. bo Telekom Slovenije, d.d., upošteval samo v primeru, ko so v reklamaciji navedeni vsaj naslednji podatki: ime in priimek, naslov uporabnika, mobilna telefonska številka IZI in morebitna druga kontaktna številka ter opis napake, v primeru reklamacije kartice SIM ali kartice pa tudi prodajno mesto ter kraj in datum nakupa, v prilogi originalna kartica SIM ali kartica ter kopija izpisa transakcije oziroma kopija računa
- 5.3. Izpis seznama vzpostavljenih zvez (razčlenjeni račun) za uporabnike IZI ni mogoč.
- 5.4. Telekom Slovenije zagotavlja brezplačne klice iz mobilnega omrežja Telekoma Slovenije na številke za klice v sili, kot jih določa zakonodaja, in iz EU-območja na številko CPU IZI 051 800 800.
- 5.5. Telekom Slovenije objavlja informacije o uporabnikih IZI v telefonskem imeniku samo, če to pisno zahteva polnoletni uporabnik IZI oziroma mladoletni uporabnik IZI z dovoljenjem enega od staršev ali skrbnika.

## 6. Končne določbe

- 6.1. Pogoji IZI so na voljo na prodajnih mestih, pooblaščenih s strani Telekoma Slovenije za prodajo blagovne znamke IZI (njihov seznam je na voljo na [www.izi.si](http://www.izi.si) in [www.telekom.si](http://www.telekom.si)), in na spletnih straneh [www.izi.si](http://www.izi.si) in [www.telekom.si](http://www.telekom.si), tako da se lahko uporabnik IZI pred nakupom seznanil z njihovo vsebino.
- 6.2. Z nakupom prodajnega paketa IZI uporabnik potrjuje, da se je pred nakupom seznanil z vsebino pogojev IZI in s cenikom, ter sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova.
- 6.3. Ti pogoji pričnejo veljati 1. 1. 2018. S tem datumom prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja in uporabe storitev družbe IZI, d.d., z dne 22. 1. 2017.

Telekom Slovenije, d.d.

»Besedilo je usklajeno dne 23. 5. 2018, v skladu z osveženo ponudbo in podobo blagovne znamke IZI, ki je last Telekoma Slovenije, d.d.«

GD 3.0.3/175.2 (23. 5. 2018)