

Telekom Slovenije, d.d.  
080 88 11, [info@izi.si](mailto:info@izi.si)

Številka dokumenta: 434.2  
Veljavnost: **od 1. 1. 2024**

## Informacije pred sklenitvijo pogodbe za uporabnike IZI

**Informacije pred sklenitvijo pogodbe in ostale navedene dokumente si prenesite za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.**

### Informacije o storitvi in ceni

Pogoj za uporabo storitev je pozitivno dobroimetje na računu IZI. Uporabnik ima na voljo 1 začetni prodajni paket.

- »Paket IZI SIM Vse je IZI s SIM IZI« je prodajni komplet, ki vsebuje kartico SIM z začetnim dobroimetjem 2 EUR, kodi PIN in PUK, pogoje uporabe IZI ter različne tiskovine z navodili in informacijami.

Osnovne tarife IZI Doma, IZI Brezmeja, IZI Mesec in IZI KUL ne vključujejo zakupljenih enot. Poraba se plačuje glede na porabljene enote, ki so minute ali SMS/MMS sporočila ali 1 MB prenosa podatkov. Cene enot so navedene v [ceniku](#).

Uporabnik lahko vključi enega od paketov:

- Paket IZI Mesec L za 7,9 € na mesec vsebuje 6.000 enot za klice, sporočila SMS/MMS ali MB (prenos podatkov) v vsa slovenska omrežja ali v državah območja EU-tarife.
- Paket IZI Mesec XL za 10,9 € na mesec vsebuje 10.000 enot za klice, sporočila SMS/MMS ali MB (prenos podatkov) v vsa slovenska omrežja ali v državah območja EU-tarife.
- Paket IZI MiniKUL za 4 € na mesec vsebuje neomejene minute v lastno mobilno omrežje in 100 enot za klice ali sporočila SMS/MMS v vsa slovenska omrežja ali v državah območja EU-tarife.
- Paket IZI KUL za 7,9 € na mesec vsebuje neomejene minute v lastno mobilno omrežje in 6.000 enot za klice ali sporočila SMS/MMS v vsa slovenska omrežja ali v državah območja EU-tarife ter 6 GB za prenos podatkov, od česar 6.144 MB v državah območja EU-tarife.
- Paket IZI SuperKUL za 11,9 € na mesec vsebuje neomejene minute v lastno mobilno omrežje in 3.000 enot za klice ali sporočila SMS/MMS v vsa slovenska omrežja ali v državah območja EU-tarife ter 40 GB za prenos podatkov, od česar 12.888 MB v državah območja EU-tarife.

Dodatni paketi za prenos podatkov IZI:

- Paket IZI DATA S za 3,9 € vsebuje 1 GB prenosa podatkov v Sloveniji ali v državah območja EU-tarife.
- Paket IZI DATA M za 7,9 € vsebuje 5 GB prenosa podatkov v Sloveniji ali v državah območja EU-tarife.
- Paket IZI DATA L za 10,9 € vsebuje 10 GB prenosa podatkov v Sloveniji ali v državah območja EU-tarife.
- Paket IZI DATA XL za 34,9 € vsebuje 40 GB prenosa podatkov v Sloveniji, od česar 37.798 MB v državah območja EU-tarife.



Cene in količine tarife, zakupov in dodatnih storitev so objavljene na <https://www.izi.si/>.

Vse ostale informacije o predplačniški ponudbi so dostopne na <https://www.izi.si/>

Za predplačniške storitve veljajo [Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.](#) in [Pogoji poslovanja in uporabe storitev IZI](#).

### **Trajanje pogodbe**

Predplačniška pogodba med uporabnikom predplačniških storitev IZI in Telekomom Slovenije je sklenjena, ko uporabnik prvič aktivira predplačniško kartico SIM IZI in je brez vezave. Traja v skladu s pogoji storitve.

### **Plačilni pogoji**

Uporabnik lahko svoj račun polni na več načinov (več na <https://www.izi.si/podpora/polnitve-racuna/>).

1. POLNJENJE S KARTICO IZI  
S kartico IZI lahko polnite svoj in katerikoli drug račun IZI. Polnite lahko s klicem ali ukaznim nizom ter prek interneta. Izberite način, ki vam najbolj ustreza.
1. NAKUP VREDNOSTNICE V PAMETNI DENARNICI VALU  
V pametni denarnici VALÚ lahko kupite vrednostno kartico in napolnite svoj ali drug račun IZI.
2. POLNJENJE Z VALU MONETO SMS  
Račun IZI napolnite s svojim mobilom – brez kartice IZI. Pri polnjenju z VALÚ Moneto SMS lahko prejmete do 20 % več na račun IZI.
3. POLNJENJE S PLAČILNIMI KARTICAMI  
V aplikaciji MojIZI račun IZI preprosto napolnite s plačilnimi karticami Activa, Maestro, MasterCard, Visa in Visa Electron.
4. PLAČEVANJE S TRAJNIKOM PREK PAY365  
S Pay365 enostavno napolnite račun IZI s poslanim SMS-om ali si nastavite samodejne periodične polnitve po meri.

### **Pogoji in rok dostave ter izvedba storitev**

Uporabnik lahko SIM-kartico kupi in takoj prevzame na prodajnem mestu. Ko uporabnik aktivira SIM-kartico IZI se začnejo izvajati predplačniške storitve. Zakupi se začnejo izvajati, ko jih uporabnik vklopi pod pogoji uporabe.

### **Možnosti in načini pridobivanja najnovjših podatkov o vseh veljavnih tarifah in stroških vzdrževanja**

Več informacij o možnostih in načinih pridobivanja najnovjših podatkov o vseh veljavnih tarifah in stroških vzdrževanja je dostopnih na spletnem mestu [www.izi.si](http://www.izi.si) in pri pooblaščenih posrednikih Telekoma Slovenije v njihovem obratovalnem času ter na javno objavljenih brezplačnih telefonskih številkah IZI (080 8811, 051 800 800).

### **Preglednost računov za opravljene storitve**

Stanje na računu IZI (morebitno dobroimetje) in stanje enot lahko preverite na dva načina:

- z ukaznim nizom: vtipkate \*181# in pritisnete tipko za klic. Izpiše se stanje na računu IZI. Informacija je brezplačna.



- s poslanim SMS-om: besedo STANJE pošljete na brezplačno številko 4008 in prejmete povratno sporočilo z informacijo o stanju na računu IZI in stanjem enot.

Če je stanje na vašem računu IZI nižje od 1 EUR, vas bo sistem s kratkim glasovnim sporočilom o tem obvestil. Najvišje mogoče stanje je 500 EUR.

### **Reševanje sporov/ reklamacij**

Za postopke in roke pri reševanju reklamacij in pritožb uporabnikov IZI se upoštevajo Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.. Reklamacije v zvezi s storitvami IZI lahko podajo uporabniki s klicem v center za pomoč uporabnikom 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. 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.

### **Omejitev interventnih storitev in lokacija**

Telekom Slovenije naročnikom/uporabnikom zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega elektronskega komunikacijskega omrežja na številke za komunikacijo v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob komunikaciji na številke za komunikacijo v sili se centru za sprejem komunikacije v sili takoj in brezplačno v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki posreduje informacije o številki in lokaciji kličočega. Naročnik/uporabnik si lahko komunikacijo zagotovi tudi v primeru izpada električnega omrežja tako, da si zagotovi nadomestno oziroma brezprekinitveno napajanje in njegovo vzdrževanje.

Telekom Slovenije naročnikom/uporabnikom zagotavlja brezplačne klice na številke Telekoma Slovenije za stike z naročniki in prijavo napak tudi v primeru začasne omejitve oziroma uporabe storitve.

### **Varnost**

V primeru incidentov v zvezi z varnostjo ali v primeru groženj ali ranljivosti omrežja ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in splošnimi pogoji. Telekom Slovenije s stalnim spremljanjem groženj in ranljivosti ter sprotim izvajanjem ukrepov za zmanjševanje njihovega vpliva skrbi za zmanjševanje verjetnosti nastanka incidenta v zvezi z varnostjo. Če do njega vseeno pride, Telekom Slovenije izvede obveščanje, kot ga določa vsakokrat veljavni Zakon o elektronskih komunikacijah, ter sprejme vse ukrepe za odpravo incidenta in njegovo ponovitev. O varnostnih grožnjah ali ranljivostih ter o sprejetih ukrepih na strani Telekoma Slovenije uporabnike obveščamo na spletnih mestih, po potrebi pa tudi prek drugih komunikacijskih kanalov. Varnost ni samo v naši domeni, zato uporabnikom na naših spletnih mestih tudi svetujemo, na kakšen način lahko zaščitijo svoje naprave ter kako lahko učinkovito in hkrati varno uporabljajo naše omrežje, storitve in naprave.

Varnost pogovorov v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljene zveze je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev. V izogib nenamernemu gostovanju in visokemu računu svetujemo ročno izbiro operaterja.

Priporočamo tudi seznanitev z vsebino Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, ki je dostopna na spletnem mestu Telekoma Slovenije oz. na <https://www.akos-rs.si/zakoni-in-priporocila/priporocila-agencije>.

Telekom Slovenije pri dostopanju uporabnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost.

### **Informacije o kakovosti storitve**

Telekom Slovenije v normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja delovanje mobilnega omrežja in storitev skladno z odločbami o dodelitvi radijskih frekvenc. Telekom Slovenije ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve mobilnega omrežja 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov v mobilnem omrežju so nižje od teoretičnih; odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, naprave (modema) in drugih dejavnikov na prenosni poti. Telekom Slovenije poskuša po najboljših tehničnih zmožnostih zagotoviti vsem uporabnikom prenosa podatkov v mobilnem omrežju enako kakovostno uporabo in enak dostop do mobilnega omrežja, zato si pridržuje pravico uveljavljanja principa pravične uporabe storitev. Princip pravične uporabe storitev določa pravično raven uporabe podatkovnih storitev v obliki dnevni ali mesečni kvot količine prenesenih podatkov, ki so sestavni del opisa posameznega paketa podatkovnih storitev. Ko uporabnik doseže pravično raven količine prometa, ima Telekom Slovenije pravico kontrole prometa v smislu omejevanja hitrosti prenosa podatkov. Telekom Slovenije zagotavlja, da bo uporabnik o doseganju dnevne/mesečne pravične ravni količine podatkov opozorjen z SMS-sporočilom ali elektronskim sporočilom. V vsakem primeru Telekom Slovenije uporabniku, ki je presegel pravično raven, ne bo omejeval hitrosti prenosa podatkov na manj kot 64 Kbit/s oziroma kot je določeno v posamezni prodajni ponudbi.

### **Prekinitev pogodbe – plačila in vrnitev dobroimetja**

Storitev lahko uporabnik kadarkoli brez dodatnih stroškov preneha uporabljati tako, da računa enostavno ne napolni. Po preteku 270 dni je uporabniku IZI onemogočena uporaba storitev. Uporabnik lahko tudi prenese številko k drugemu operaterju in s tem prekine pogodbo pri Telekomu Slovenije. Pri tem je uporabnik upravičen do vračila morebitnega preostalega dobroimetja na računu v roku 3 mesecev od dneva prenosa številke, Telekom Slovenije pa lahko zaračuna administrativne stroške, ki s tem nastanejo. Uporabniku pošlje pisno zahtevo na [reklamacije@telekom.si](mailto:reklamacije@telekom.si), ki naj vsebuje ime in priimek, naslov, št. TRR-računa. Izplača se znesek, ki je višji od administrativnih stroškov. Če administrativni stroški presegajo preostali znesek na predplačniškem računu v času prenosa, se izplačilo ne izvrši.

### **Zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in izguba paketov pri storitvah dostopa do interneta**

Pri uporabi internetnih storitev lahko na kakovost uporabniške izkušnje vpliva zakasnitev paketov, izguba paketov in trepetanje paketov. Ti pojavi so prisotni v vseh komunikacijskih omrežjih in so odvisni od tipa uporabljenega omrežja (mobilno), dostopovne tehnologije, ki je uporabljena v različnih omrežjih (npr.: 4G, 5G, xDSL ...) ter razdalje med uporabnikom in storitvijo, ki jo uporabnik uporablja. Povečane vrednosti zakasnitev, trepetanja ali izgube paketov se pri uporabniku lahko odražajo kot zmanjšanje prenosne hitrosti, počasnejše nalaganje strani, neodzivnost pri igranju iger na spletu, slabša kakovost videa, prekinjanje videa ali pogovora ob uporabi oblčnih storitev.

### **Čas vzpostavljanja začetne povezave, verjetnosti napake in zakasnitev klicne signalizacije**

Pri vzpostavljanju začetne povezave si prizadevamo vzpostaviti priključek v čim krajšem času, kar je odvisno predvsem od stanja omrežja na lokaciji uporabnika. V času povečanega števila napak v omrežju zaradi vpliva naravnih pojavov (kot so neurja, strele, žled itd.) pa se ta čas lahko podaljša zaradi zasedenosti ekip na terenu. Verjetnost napak je sorazmerno majhna in je odvisna od danih tehničnih razmer in lastnosti omrežja ter od vrste opreme pri uporabniku. Verjetnost napak se poveča ob različnih naravnih pojavih in ob sistemskih napakah. Pri uporabi javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev lahko na kakovost uporabniške izkušnje vpliva



daljši čas vzpostavitve klica, sporočila oz. seje. Povečane vrednosti se lahko odražajo kot motnje pri vzpostavljanju klicev ter zamude pri dostavi SMS-/MMS-sporočil.

### **Vzdrževanje in storitev pomoči uporabnikom**

Telekom Slovenije zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov. Ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Telekom Slovenije svoje uporabnike obvešča o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev. Obvestila o vzdrževalnih delih in delovanju so objavljena na spletnem mestu [www.telekom.si](http://www.telekom.si), v sklopu Pomoč in podpora, Obvestila o delovanju storitev. Vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah lahko naročnik vedno javi s klicem na telefonsko številko (080 1000 ali 041 700 700) in prek drugih komunikacijskih kanalov (e-naslova [tehnica.pomoc@telekom.si](mailto:tehnica.pomoc@telekom.si), spletnega mesta, mobilne aplikacije Moj Telekom ali digitalnega svetovalca Maksa ...), in sicer 24 ur na dan in 7 dni v tednu, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša.

### **Cene uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen**

Informacije o cenah uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen, kot so npr. komercialne številke, ter ostalih cenah uporabnik najde na [www.izi.si](http://www.izi.si), pod rubriko Ceniki.

### **Obdelava osebnih podatkov**

Telekom Slovenije pri sklepanju pogodb ter pri izvajanju elektronskih komunikacijskih storitev obdeluje podatke o naročnikih oziroma uporabnikih, o porokih, o uporabi in obračunu storitev ter tudi prometne podatke. Katere podatke obdeluje, je opisano v SPU in posebnih pogojih za posamezno storitev oziroma v prodajni ponudbi posamezne storitve, več informacij o obdelavi osebnih podatkov pa je na voljo v Politiki zasebnosti.

### **Končni uporabniki invalidi**

Končni uporabniki invalidi lahko informacije o storitvah, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, pridobijo v prodajno-svetovalnih centrih, na prodajnih mestih Telekom Slovenije in na brezplačni telefonski številki 080 8000.

### **Objava v imeniku**

Naročnik se lahko odloči, da svoje podatke vključi v imenik. Podatki, ki se vpišejo v imenik, so ime/naziv naročnika/uporabnika, njegov naslov in telefonska številka. Drugi podatki, ki se lahko vpišejo v imenik, ter informacije o objavah in uporabi teh podatkov so navedeni v SPU.

### **Razno**

S sklenitvijo pogodbe postanejo vse informacije pred sklenitvijo pogodbe sestavni del pogodbe, za katero so bile izdane, sicer niso pravno zavezujoče.