



Pogoji poslovanja in uporabe storitev IZI mobil

Veljavnost od: 1. 1. 2018

1. OPREDELITEV POJMOV

Pogoji poslovanja in uporabe storitev IZI mobil (v nadaljevanju pogoji IZI) urejajo razmerja med Telekomom Slovenije in uporabniki mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev IZI mobil 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).

»Storitev IZI mobil« 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 mobil, ki z družbo Telekom Slovenije ne sklepajo pogodb o naročniškem razmerju in storitve plačujejo sproti.

»Aktivacija« je prva prijava oziroma vključitev kartice SIM v omrežje in jo sproži uporabnik na način, naveden v navodilih, ki so priloga paketu.

»Uporabnik IZI mobil« je fizična ali pravna oseba, ki uporablja mobilne storitve, ki jih Telekom Slovenije omogoča svojim uporabnikom IZI mobil v okviru storitev IZI mobil, in se temu ustrezno identificira.

»Iziračun« 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.izimobil.si. Iziračun je neločljivo povezan z mobilno telefonsko številko (MSISDN) uporabnika IZI mobil.

»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.izimobil.si.

»Kartica IZI mobil« je vrednotnica, ki vsebuje podatke, s katerimi se lahko naloži dobroimetje na iziračun, je v papirni obliki in ima označen rok veljavnosti. Po preteku veljavnosti je kartica IZI mobil neuporabna. Kartica IZI mobil je v originalni embalaži ali v obliki elektronskega kodnega zapisa, ki se ga izdelava na pooblaščenem prodajnem mestu Telekoma Slovenije za blagovno znamko IZI mobil (v nadaljevanju prodajno mesto IZI mobil) ali kot izpisek transakcije iz bankomata ali urbanomata.

»Polnjenje iziračuna« je postopek nalaganja dobroimetja na mobilno telefonsko številko uporabnika IZI mobil z vsemi razpoložljivimi načini (kartica IZI mobil, plačilna kartica, Moneta SMS, direktna polnitev na prodajnem mestu) in prek različnih kanalov (s sporočilom SMS, z ukaznim nizom, prek spletnih portalov, z direktno polnitvijo na prodajnem mestu), ki jih Telekom Slovenije omogoča svojim uporabnikom IZI mobil v okviru storitev IZI mobil.

»Dobroimetje« je pozitivno stanje na iziračunu ali na bonusnem računu.

»Identifikacija« - uporabnik IZI mobil se izkaže s certifikatom IZI mobil ali kodo PUK ali kartico SIM, s pisno izjavo in z osebnim dokumentom na vpogled.

»Paket IZI mobil« je prodajni komplet, ki vsebuje kartico SIM z začetnim dobroimetjem ali kartico IZI mobil, kodi PIN in PUK, pogoje IZI mobil ter različne tiskovine z navodili in informacijami. V nekaterih paketih je vključen tudi certifikat IZI mobil in/ali mobilni telefon s priborom in garancijskim listom.

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 OBVEZOSTI

Razmerje med Telekomom Slovenije in uporabnikom IZI mobil urejajo poleg veljavne zakonodaje še SPU, PP, ti pogoji, navodila za uporabo in veljavni ceniki storitev.

Če SPU, PP in ti pogoji niso usklajeni, veljajo pogoji IZI mobil.

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 mobil ter drugimi prilogami in sprejema vse obveznosti iz tega naslova.

Ob prehodu uporabnika IZI mobil v naročniško razmerje se morebitno dobroimetje na iziračunu ne prenese v naročniško razmerje.

Prehod iz naročniškega razmerja v telefonijo IZI mobil z isto mobilno telefonsko številko (MSISDN) je mogoč in se zaračuna v skladu z veljavnim cenikom.

3. POGOJI POSLOVANJA IN UPORABE STORITEV

Telekom Slovenije uporabnikom IZI mobil v okviru storitev IZI mobil omogoča osnovne, dodatne in dopolnilne storitve, kot to določajo ti PP in odvisno od izbranega paketa, morebitnih dodatnih dogovorov med uporabnikom IZI mobil in Telekomom Slovenije ter v skladu z veljavno ponudbo in cenikom.

Uporabnik IZI mobil 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 mobil.

Uporaba določenih storitev je mogoča le na podlagi identifikacije uporabnika IZI mobil. Telekom Slovenije storitve IZI mobil zaračunava po veljavnem ceniku.

Varnost pogovorov v času vzpostavljenih zvez je enaka za vse uporabnike mobilnega omrežja Telekoma Slovenije.

V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM lahko uporabnik IZI mobil 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 (štirindvajsetih) urah po prejetem obvestilu in ob predloženi identifikaciji. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo dobroimetje na računu uporabnika IZI mobil in/ali bonusni račun uporabnika.

V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Telekom Slovenije le na podlagi pisne zahteve uporabnika IZI mobil, po predložitvi identifikacije uporabnika IZI mobil in po veljavnem ceniku ob takojšnjem plačilu izdal novo kartico SIM z isto mobilno številko. Če uporabnik IZI mobil izgubi tudi identifikacijske dokumente, dokončno izgubi pravico do uporabe dodeljene mobilne telefonske številke IZI mobil.

V primeru, da Telekom Slovenije ne zagotovi zahtevane ravni storitev, navedene v SPU in PP, ima uporabnik IZI mobil pravico zahtevati povračilo nastale škode največ v višini vrednosti kartice IZI mobil za polnitev iziračuna, vendar največ v višini porabe v zadnjih treh mesecih.

4. SKLEPANJE POGODB O IZVAJANJU STORITEV MOBILNE TELEFONIJE

Polnjenje iziračuna je mogoče z vsemi razpoložljivimi načini (kartica IZI mobil, plačilna kartica, Moneta SMS, direktna polnitev na prodajnem mestu) in prek kanalov (s sporočilom SMS, z ukaznim nizom, prek spletnih portalov, z direktno polnitvijo na prodajnem mestu), ki jih Telekom Slovenije omogoča svojim uporabnikom IZI mobil v okviru storitev IZI mobil. 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 mobil.

Telekom Slovenije zagotavlja veljavnost originalno izdanih kartic IZI mobil le, če so kupljene na prodajnih mestih, pooblaščenih s strani Telekoma Slovenije za prodajo blagovne znamke IZI mobil.

Kartica IZI mobil je veljavna do roka, ki je odtisnjen na njej. S kartico IZI mobil, ki ji je potekla veljavnost, polnitev iziračuna ni mogoča, prav tako takšne kartice IZI mobil ni možno zamenjati.

Kartica IZI mobil po uspešni polnitvi iziračuna ni več veljavna.

Vsaka kupljena polnitev iziračuna podaljša čas aktivnosti iziračuna. Čas aktivnosti iziračuna je odvisen od vrednosti kupljene polnitve. Po izteku veljavnosti aktivnega iziračuna uporabnik ne more več uporabljati storitev navkljub morebitnemu dobroimetju na iziračunu 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.

Uporabnik IZI mobil ponovno aktivira iziračun s polnitvijo iziračuna s kupljenim dobroimetjem najkasneje v roku sto osemdeset (180) dni od dneva, ko je iziračun postal neaktiven. Ob ponovni polnitvi iziračuna se neoprabljeno stanje dobroimetja na iziračunu ponovno aktivira.

Uporabnik IZI mobil po stoosemdesetih (180) dneh od dneva, ko je iziračun postal neaktiven, iziračuna ne more več polniti. Morebitno neizkoriščeno dobroimetje na iziračunu in/ali bonusnem računu nepovratno zapade. Stanja na iziračunu ni mogoče prenesti, iziračun se zaklene in uporabnik izgubi pravico do uporabe te mobilne številke.

Uporabnik IZI mobil lahko iziračun polni do maksimalne vrednosti 499,00 EUR.

Ko se vrednost dobroimetja na iziračunu zniža pod 0,99 EUR, je uporabnik IZI mobil o tem obveščen pred vsakim klicem. Ko uporabnik IZI mobil porabi vse dobroimetje na iziračunu, se povezava prekine. Uporabnik IZI mobil je tudi brez dobroimetja na iziračunu do izteka veljavnosti iziračuna dosegljiv ob dohodnih klicih v domačem omrežju in lahko uporablja dobroimetje na bonusnem računu.

Petkratni napačni vnos 16-mestne številke kartice IZI mobil za polnjenje iziračuna povzroči začasno zaporo polnitve iziračuna z vsemi načini polnjenja. Uporabnik IZI mobil se mora za pomoč obrniti na Center za pomoč uporabnikom IZI mobil. Klic mora biti opravljen z mobilne telefonske številke, s katere je bilo povzročeno neuspešno polnjenje iziračuna.

Uporabnik IZI mobil lahko morebitno dobroimetje na iziračunu prenese na drugi iziračun v skladu z veljavnim cenikom in opisom storitve, ki je objavljen na www.izimobil.si.

Če pri nakupu polnitve prek spleta zakoniti imetnik plačilne oziroma kreditne kartice reklamira plačilo polnitve iziračuna, 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 mobil v roku treh (3) dni. Telekom Slovenije, d.d., hkrati začasno zamrzne dobroimetje na iziračunu, 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 nepotrebnega 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. UPORABA STORITEV

Za postopke in roke pri reševanju reklamacij in pritožb uporabnikov IZI mobil se upoštevajo SPU.

Reklamacije v zvezi s storitvami IZI mobil lahko podajo uporabniki s klicem v CPU IZI mobil na številko 051 800 800 ali pisno na naslov Telekom Slovenije, d.d., Cigaletova 15, Ljubljana, s pripisom reklamacije IZI mobil, ali na e-naslov info@izimobil.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 mobil 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. Izpis seznama vzpostavljenih zvez (razčlenjeni račun) za uporabnike IZI mobil ni mogoč.

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 mobil 051 800 800.

Telekom Slovenije objavlja informacije o uporabnikih IZI mobil v telefonskem imeniku samo, če to pisno zahteva polnoletni uporabnik IZI mobil oziroma mladoletni uporabnik IZI mobil z dovoljenjem enega od staršev ali skrbnika.

6. POLNITEV IZIRAČUNA, KARTICA IN PORABA DOBROIMETJA

Pogoji IZI mobil so na voljo na prodajnih mestih, pooblaščenih s strani Telekoma Slovenije za prodajo blagovne znamke IZI mobil (njihov seznam je na voljo na www.izimobil.si in www.telekom.si), in na spletnih straneh www.izimobil.si in www.telekom.si, tako da se lahko uporabnik IZI mobil pred nakupom seznanil z njihovo vsebino.

Z nakupom prodajnega paketa IZI mobil uporabnik potrjuje, da se je pred nakupom seznanil z vsebino pogojev IZI mobil in s cenikom, ter sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova.

Ti pogoji pričnejo veljati 1. 1. 2018. S tem datumom prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja in uporabe storitev družbe IZI mobil, d.d., z dne 22. 1. 2017.

Telekom Slovenije, d.d.

GD 3.0.3/175.1 (1. 1. 2018)