

Uvjeti poslovanja i korištenja usluga IZI

Vrijedi do: od 1. 1. 2018

1. Definiranje pojmova

- 1.1. Uvjeti poslovanja i korištenja usluga IZI (u daljnjem tekstu: uvjeti IZI) uređuju odnose između Telekoma Slovenije i korisnika mobilnih komunikacijskih usluga IZI te vrijede zajedno s Općim uvjetima korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga društva Telekom Slovenije, d. d., (u daljnjem tekstu: OUK) i Posebnim uvjetima korištenja mobilnih elektroničkih komunikacijskih usluga (u daljnjem tekstu: PU).
- 1.2. »Usluga IZI« je pretplatnička usluga koja obuhvaća tehničke i komercijalne usluge koje djeluje u mobilnom elektroničkom komunikacijskoj mreži Telekoma Slovenije i Telekom Slovenije ih omogućava korisnicima IZI koji s društvom Telekom Slovenije ne sklapaju ugovore o pretplatničkom odnosu i usluge usputno plaćaju.
- 1.3. »Aktivacija« je prva prijava, tj. uključenje kartice SIM u mrežu. Aktivira ju korisnik na način koji je definiran u uputama koje se nalaze kao dodatak paketa.
- 1.4. »Korisnik IZI« je fizička ili pravna osoba koja koristi mobilne usluge koje Telekom Slovenije omogućava svojim korisnicima IZI u okvirima usluge IZI te koja se tome primjerenom identifikira.
- 1.5. »Račun IZI« je mobilni račun kojeg se puni nadoplatom određenog iznosa i s kojim korisnik kupuje/plaća usluge mobilne telefonije prema važećem cjeniku, objavljenom na www.izi.si. Račun IZI je neodvojivo povezan s mobilnim telefonskim brojem (MSISDN) korisnika IZI.
- 1.6. »Bonusni račun« je mobilni račun na koji se korisniku nadoplaćuju iznosi u obliku pojedinih usluga i/ili bonusa, sukladno trenutnim promocijskim aktivnostima u obliku i na način koji je objavljen na www.izi.si.
- 1.7. »Kartica IZI« je vrijednosnica koja sadržava podatke s kojima možete nadoplatiti iznos na račun IZI, papirnatoj je oblika i ima označen rok trajanja. Nakon roka trajanja kartica IZI je neupotrebljiva. Kartica IZI dolazi u originalnom pakiranju ili u obliku elektroničkog kodnog zapisa koji se izradi na ovlaštenom prodajnom mjestu Telekoma Slovenije za marku IZI (u daljnjem tekstu: prodajno mjesto IZI) ili kao ispis transakcije iz bankomata ili urbanomata.
- 1.8. »Nadoplatu računa IZI« je postupak nadoplate na mobilni telefonski broj korisnika IZI svim dostupnim načinima (kartica IZI, kartica za plaćanje, Moneta SMS, neposredna nadoplatu na prodajnom mjestu) koje Telekom Slovenije omogućava svojim korisnicima IZI u okviru usluga IZI.
- 1.9. »Raspoloživa sredstva« je pozitivno stanje na računu IZI ili na bonusnom računu.
- 1.10. »Identifikacija« - korisnik IZI se identifikira pomoću certifikata IZI ili PUK kodom ili SIM karticom, pismenom izjavom ili uvidom osobnog dokumenta.
- 1.11. »Paket IZI« je prodajni komplet koji sadržava SIM karticu s početnim položenim sredstvima ili karticom IZI, PIN i PUK kodom, uvjete IZI te različite tiskovine s uputama i informacijama. U nekim paketima je uključen i certifikat IZI i/ili mobilni telefon s priborom i jamstvenim listom.
- 1.12. Ostali pojmovi koji su korišteni u ovim uvjetima, imaju jednako značenje koje je određeno u OUK, PU, Zakonu o elektroničkim komunikacijama i na njegovoj osnovi prihvaćenih podzakonskih akta.

2. Međusobna prava i obveze

- 2.1. Odnos između Telekoma Slovenije i korisnikom IZI određen, osim važećim zakonodavstvom, i OUK, PU, ovim uvjetima, uputama za uporabu i važećim cjenicima usluga.
- 2.2. Ako OUK, PU i ovi uvjeti nisu usklađeni, uvažavaju se uvjeti IZI.
- 2.3. Kupnjom paketa i/ili aktivacijom SIM kartice, svaki korisnik potvrđuje da je upoznat sa sadržajem OUK, da je suglasan s OUK, kao i s cjenikom i uslugama IZI te drugim priložima te prihvaća sve obveze iz te adrese.
- 2.4. Kod prijelaza korisnika IZI u pretplatnički odnos potencijalna se položena sredstva na IZI računu ne prenose u pretplatnički odnos.
- 2.5. Prijelaz iz pretplatničkog odnosa u telefoniju IZI s istim mobilnim telefonskim brojem (MSISDN) je moguć i ne naplaćuje se sukladno važećem cjeniku.

3. Usluge poslovanja i korištenja usluge IZI

- 3.1. Telekom Slovenije korisnicima IZI u okviru usluga IZI omogućava osnovne, dodatne i dopunske usluge koje određuje ovaj PU i ovisno o odabranom paketu, mogućih dodatnih dogovora između korisnika IZI i Telekoma Slovenije te sukladno važećoj ponudi i cjenicima.
- 3.2. Korisnik IZI može uspostavljati veze unutar mobilne mreže društva Telekom Slovenije i s drugim mrežama u državama i inozemstvu. Gostovanje u stranim mrežama (roaming) je moguć u mrežama stranih operatera s kojima ima Telekom Slovenije sklopljene ugovore i gdje je omogućeno gostovanje korisnicima IZI.
- 3.3. Korištenje određenih usluga moguć je isključivo na osnovi identifikacije korisnika IZI.
- 3.4. Telekom Slovenije uslugu IZI naplaćuje prema važećem cjeniku.
- 3.5. Sigurnost razgovora za vrijeme uspostavljene veze jednaka je za sve korisnike mobilne mreže Telekoma Slovenije.
- 3.6. U slučaju uništenja, gubitka ili krađe SIM kartice korisnik IZI može o tome pismeno obavijestiti Telekom Slovenije ili može osobno posjetiti ovlašteno prodajno mjesto Telekoma Slovenije, a on će najkasnije u roku 24 sata onemogućiti korištenje SIM kartice nakon primljene obavijesti i nakon utvrđivanja identiteta. Eventualni troškovi obavljenih usluga u periodu do isključenja naplaćuju se iz raspoloživih sredstava na računu korisnika IZI i/ili bonusnom računu korisnika.
- 3.7. U slučaju uništenja, gubitka ili krađe SIM kartice Telekom Slovenije će na osnovi pismenog zahtjeva korisnika IZI, nakon utvrđivanja identiteta korisnika IZI i prema važećem cjeniku prilikom plaćanja izdati novu SIM karticu s istim mobilnim brojem. Ukoliko korisnik IZI izgubi identifikacije dokumente, pravo na korištenje dodijeljenog mobilnog telefonskog broja IZI je konačna.
- 3.8. U slučaju da Telekom Slovenije ne osigura potrebnu razinu usluge, definiranu OUK-om i PU-om, korisnik IZI ima pravo zahtijevati nadoknadu nastalih troškova, no najviše u visini vrijednosne kartice IZI za nadoplatu računa IZI te najviše u iznosu potrošnje u zadnja tri mjeseca.

4. Nadoplatu računa, račun IZI i raspoloživa sredstva na računu IZI

- 4.1. Nadoplatu računa IZI moguća je putem svih raspoloživih sredstava (kartica IZI, kartica za plaćanje, Moneta SMS, direktna nadoplatu na prodajnom mjestu) i preko kanala (SMS porukom, naredbenim nizom, preko internetskih portala/mobilne aplikacije, direktnim punjenjem na prodajnom mjestu) koje Telekom Slovenije omogućava svojim korisnicima IZI u okviru usluga IZI. U slučaju da mobilni telefonski broj prethodno nije aktiviran i nema raspoloživih sredstava, aktivacija tog broja moguća je samo nadoplatom sa kartice IZI.
- 4.2. Telekom Slovenije jamči validnost originalno izdanih kartica IZI samo u slučaju ako su kupljene na prodajnim mjestima, ovlaštenima od strane Telekoma Slovenije za prodaju marke IZI.
- 4.3. Kartica IZI vrijedi do roka koji je na njoj otisnut. Karticom IZI, kojoj je protekao rok trajanja, nije moguće nadoplatiti IZI račun. Takvu karticu IZI nije moguće ni zamijeniti.
- 4.4. Nakon uspješne nadoplate kartica IZI postaje nevažeća.
- 4.5. Svaka kupljena nadoplatu računa IZI produžuje vrijeme aktivnosti računa IZI. Vrijeme aktivnosti računa IZI ovisan je od vrijednosti kupljene nadoplate. Nakon isteka valjanosti aktivnog računa IZI korisniku onemogućeno je korištenje usluga usprkos eventualnim raspoloživim sredstvima na računu IZI i/ili bonusnom računu, osim poziva na brojeve 112, 113 i na jedinstveni europski telefonski broj za prijavu nestale djece 116 000 te u pozivni centar na broj 051 800 800.
- 4.6. Korisnik IZI ponovno može aktivirati račun IZI nadoplatom računa IZI kupnjom sredstava najkasnije u roku 180 dana od dana kada je račun IZI postao neaktivan. Nakon ponovne nadoplate računa IZI, neiskorištena raspoloživa sredstva na računu IZI ponovno su aktivna.
- 4.7. Korisnik IZI nakon 180 dana od dana kada je račun IZI postao neaktivan ne može više nadoplatiti račun. Eventualna neiskorištena sredstva na računu IZI i/ili bonusnom računu nemoguće je koristiti. Stanje na računu IZI nije moguće prenijeti, račun IZI je sada zaključen i korisnik gubi pravo na korištenje tog mobilnog broja.

- 4.8. Korisnik IZI može puniti račun IZI do maksimalne vrijednosti 499,00 EUR.
- 4.9. Kada se vrijednost raspoloživih sredstava na računu IZI nalazi ispod 0,99 EUR, korisnika IZI se o tome obavještava prije svakog poziva. Kada korisnik IZI iskoristi sva raspoloživa sredstva na računu IZI, veza se prekida. Korisnik IZI je čak i bez raspoloživih sredstava na računu IZI do isteka valjanosti računa IZI dostupan na dolazne pozive u domaćoj mreži i može koristiti raspoloživa sredstva na bonusnom računu.
- 4.10. Ako se 16-znamenkasti broj kartice IZI za nadoplatu računa IZI pet puta neispravno unese, privremeno je onemogućena nadoplata računa IZI svim raspoloživim načinima. Korisnik IZI mora zatražiti pomoć od Centra za pomoć korisnicima IZI. Poziv se mora izvršiti s mobilnog telefonskog broja na kojem je bila izvršena neuspješna nadoplata računa IZI.
- 4.11. Korisnik IZI može eventualna raspoloživa sredstva na računu IZI prenijeti na drugi račun IZI, sukladno važećem cjeniku i opisom usluge koji je objavljen na www.izi.si.
- 4.12. Ako prilikom kupnje nadoplate putem interneta/mobilne aplikacije zakoniti vlasnik naplatne, tj. kreditne kartice reklamira plaćanje nadoplate računa IZI, Telekom Slovenije d.d. o tome odmah obavijesti korisnika putem SMS poruke i pozove ga da se o istome izjasni pismenim putem, tj. pozivom u CPU IZI u roku od 3 dana. Telekom Slovenije d.d. istovremeno privremeno obustavlja raspoloživa sredstva na računu IZI (predmet reklamacije). Ako vlasnik naplatne, tj. kreditne kartice odbaci ili obustavi reklamaciju, Telekom Slovenije, d.d., nakon zaprimanja obavijesti banke koja izdaje naplatne, tj. kreditne kartice ponovno i bez nepotrebnog odgađanja omogućuje korisniku korištenje raspoloživih sredstava. U suprotnome slučaju raspoloživa sredstva se tajno oduzimaju i vlasniku naplatne, tj. kreditne kartice se isplaćuje sporni iznos putem banke koja je izdala naplatne, tj. kreditne kartice.

5. Rješavanje reklamacija i briga za korisnike IZI

- 5.1. Kod postupaka i rokova rješavanja reklamacija i pritužbi korisnika IZI uvažava se OUK.
- 5.2. Reklamacije u vezi usluga IZI mogu izvršiti korisnici pozivom u CPU IZI na broj 051 800 800 ili pismenim putem na adresu Telekom Slovenije, d.d., Cigaletova 15, Ljubljana, s naznakom reklamacije IZI ili na elektroničku adresu infozi.si. Reklamacije u vezi usluga, SIM kartice, kartice i sl. Telekom Slovenije, d.d. uvažava samo u slučaju ako su u reklamaciji navedeni barem sljedeći podaci: ime i prezime, adresa korisnika, mobilni telefonski broj IZI i eventualna druga kontaktna kartica te kopija ispisa transakcije, tj. kopije računa
- 5.3. Ispis popisa uspostavljenih veza (raščlanjen račun) za korisnike IZI nije moguć.
- 5.4. Telekom Slovenije osigurava besplatne pozive iz mobilnih mreža Telekoma Slovenije za broj za hitne pozive kako ih određuje zakonodavstvo i iz EU-područja na broj CPU IZI 051 800 800.
- 5.5. Telekom Slovenije objavljuje informacije o korisnicima IZI u telefonskom imeniku samo u slučajevima ako to pismeno zahtjeva punoljetni korisnik IZI, tj. maloljetni korisnik IZI s dozvolom jednog od roditelja ili skrbnika.

6. Završne odredbe

- 6.1. Uvjeti IZI dostupni su na prodajnim mjestima, ovlaštenim od strane Telekoma Slovenije za prodaju marke IZI (njihov popis dostupan je na www.izi.si i www.telekom.si) te na web-stranicama www.izi.si i www.telekom.si. Na taj se način korisnik IZI može prije kupnje upoznat s njihovim sadržajem.
- 6.2. Kupnjom prodajnog paketa IZI korisnik potvrđuje da je prije kupnje bio upoznat sa sadržajem uvjeta IZI i cjenikom, te prihvaća sve obveze iz njihovog naslova.
- 6.3. Uvjeti stupaju na snagu 1.1. 2018. Na taj datum Opći uvjeti poslovanja i korištenja usluga društva IZI, d.d., od dana 22.1.2017, prestaju biti na snazi.

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)