



Pogoji poslovanja in uporabe storitev MOBI

Veljavnost: od 1. 7. 2023 (novi uporabniki) oz. od 10. 8. 2023 (obstoječi uporabniki)

1. Opredelitev pojmov

- 1.1. Pogoji poslovanja in uporabe storitev Mobi (v nadaljevanju pogoji Mobi) urejajo razmerja med Telekomom Slovenije ter uporabniki mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev 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 (v nadaljevanju PP).
- 1.2. »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 uporabnikom Mobi, ki z družbo Telekom Slovenije ne sklepajo pogodb o naročniškem razmerju in storitve plačujejo sproti.
- 1.3. »Uporabnik Mobi« je fizična ali pravna oseba, ki uporablja mobilne storitve, ki jih Telekom Slovenije omogoča svojim uporabnikom Mobi v okviru storitve Mobi, in se temu ustrezno identificira.
- 1.4. »Račun Mobi« je račun, na katerega se s polnjenjem lahko naloži dobroimetje in je neločljivo povezan z mobilno telefonsko številko (MSISDN) uporabnika Mobi.
- 1.5. »Kartica Mobi« je vrednotnica, ki vsebuje podatke, s katerimi se lahko naloži dobroimetje na račun Mobi in ima označen rok veljavnosti. Po preteku veljavnosti je kartica Mobi neuporabna. Kartica Mobi je v originalni embalaži ali v obliki elektronskega kodnega zapisa, ki se izdelava na prodajnem mestu Telekoma Slovenije ali na pooblaščenem prodajnem mestu Telekoma Slovenije (v nadaljevanju prodajno mesto) ali kot izpisek transakcije iz bankomata.
- 1.6. »Polnjenje računa Mobi« je postopek nalaganja dobroimetja na mobilno telefonsko številko uporabnika Mobi z vsemi razpoložljivimi načini (kartica Mobi, plačilna kartica, Moneta, polnitev na prodajnem mestu) in prek različnih kanalov (z ukaznim nizom, s klicem, prek spletnih in mobilnih portalov, z direktno polnitvijo na prodajnem mestu), ki jih Telekom Slovenije omogoča.
- 1.7. »Dobroimetje« je pozitivno stanje na računu Mobi.
- 1.8. »Identifikacija« - uporabnik Mobi se izkaže s certifikatom Mobi ali kodo PUK ali kartico SIM, s pisno izjavo in z osebnim dokumentom na vpogled.
- 1.9. »Paket Mobi« je prodajni komplet, ki vsebuje kartico SIM ali e-SIM, kodi PIN in PUK, ter različne tiskovine z navodili in informacijami. V nekaterih paketih je vključen tudi certifikat Mobi in/ali mobilni aparat s priborom in garancijskim listom.
- 1.10. »Telefon Mobi« je prodajni komplet, ki vsebuje mobilni aparat s priborom, kartico SIM, garancijski list ter različne tiskovine z navodili in informacijami.
- 1.11. 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 Mobi urejajo poleg veljavne zakonodaje še SPU, PP, ti pogoji 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 uporabnikom Mobi omogočil sklenitev naročniškega razmerja za mobilne storitve Telekoma Slovenije z isto mobilno telefonsko številko (MSISDN) ob zamenjavi kartice SIM brez plačila priključne takse v skladu z določili SPU.
- 2.4. Ob prehodu uporabnika Mobi v naročniško razmerje se morebitno dobroimetje na računu Mobi lahko prenese v naročniško razmerje v obliki popusta v skladu z veljavnim cenikom in opisom storitve, ki je objavljen na www.telekom.si in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 2.5. Uporabnik lahko naredi prehod iz naročniškega razmerja v telefonijo Mobi z isto mobilno telefonsko številko in obratno.
- 2.6. Uporabnik, ki je potrošnik in je opravil zamenjavo izvajalca mobilnih storitev, lahko v primeru predplačniških storitev ob predložitvi ustreznega dokazila, iz katerega izhaja povezava z določeno številko (točka 1.8.), zahteva povračilo morebitnega preostalega dobroimetja v roku 3 mesecev od dneva, ko je bila številka prenesena. Prenosni izvajalec sme v zvezi z izplačilom zaračunati administrativne stroške, pri čemer višina teh stroškov ne presega dejanskih stroškov, ki jih ima prenosni izvajalec z izplačilom dobroimetja. Izpolnjen obrazec

izplačilo dobroimetja ob zamenjavi izvajalca mobilnih storitev uporabnik izpolni na spletni strani ali na prodajnem mestu. Ob predložitvi ustreznega izpolnjenega obrazca se uporabniku izplača preostalo dobroimetje po tem, ko so bili odšteti administrativni stroški v skladu z veljavnim cenikom in le-to presega višino administrativnih stroškov.

3. Pogoji poslovanja in uporabe storitev Mobi

- 3.1. Telekom Slovenije uporabnikom Mobi v okviru storitve Mobi omogoča osnovne, dodatne in dopolnilne storitve, kot to določajo PP, in odvisno od izbranega paketa, morebitnih dodatnih dogovorov med uporabnikom Mobi in Telekomom Slovenije ter v skladu z veljavno ponudbo in cenikom.
- 3.2. Uporabnik Mobi 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 Mobi.
- 3.3. Uporaba določenih storitev je mogoča le na podlagi identifikacije uporabnika Mobi.
- 3.4. Telekom Slovenije storitve Mobi 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 Mobi o tem pisno obvesti Telekom Slovenije ali se osebno oglasi na prodajnem mestu Telekoma Slovenije, ki bo onemogočil uporabo kartice SIM najpozneje v 24 (štiriindvajsetih) urah po prejemu obvestilu in ob predloženi identifikaciji. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo dobroimetje na računu uporabnika Mobi.
- 3.7. V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Telekom Slovenije le na podlagi pisne zahteve uporabnika Mobi, po predložitvi identifikacije uporabnika Mobi in po veljavnem ceniku ob takojšnjem plačilu izdal novo kartico SIM z isto mobilno številko. Če uporabnik Mobi izgubi tudi identifikacijske dokumente, dokončno izgubi pravico do uporabe dodeljene mobilne telefonske številke Mobi.
- 3.8. V primeru, da Telekom Slovenije ne zagotovi zahtevane ravni storitev, navedene v SPU in PP, ima uporabnik Mobi pravico zahtevati povračilo nastale škode največ v višini vrednosti kartice Mobi za polnitev računa Mobi, vendar največ v višini porabe v zadnjih treh mesecih.

4. Polnjenje računa, račun Mobi in dobroimetje na računu Mobi

- 4.1. Polnjenje računa Mobi je mogoče z vsemi razpoložljivimi načini (kartica Mobi, plačilna kartica, Moneta, direktna polnitev na prodajnem mestu) in prek kanalov (z ukaznim nizom, s klicem, prek spletnih in mobilnih portalov, z direktno polnitvijo na prodajnem mestu), ki jih Telekom Slovenije omogoča. V primeru, da mobilna telefonska številka še ni aktivirana in nima prednaloženega dobroimetja, je aktivacija te mobilne številke možna le s polnitvijo s kartico Mobi.
- 4.2. Telekom Slovenije zagotavlja veljavnost originalno izdanih kartic Mobi le, če so kupljene na prodajnih mestih Telekoma Slovenije ali na označenih prodajnih mestih pri pooblaščenih prodajalcih.
- 4.3. Kartica Mobi je veljavna do roka, ki je odtisnjen na njej. S kartico Mobi, ki ji je potekla veljavnost, polnitev računa Mobi ni mogoča, prav tako takšne kartice Mobi ni možno zamenjati.
- 4.4. Kartica Mobi po uspešni polnitvi računa Mobi ni več veljavna.
- 4.5. Uporabnik Mobi lahko polni račun Mobi v skupnem času do 270 (dvesto sedemdeset) dni od zadnje polnitve ali podaljšanja veljavnosti računa Mobi. Od 91. (enaindevetdesetega) do 270. (dvestosedemdesetega) dne od zadnje polnitve ali podaljšanja veljavnosti računa Mobi se s polnjenjem aktivira tudi morebitno dobroimetje na 90. (devetdeseti) dan.
- 4.6. Dobroimetje lahko uporabnik Mobi koristi 90 (devetdeset) dni od dneva zadnje polnitve ali podaljšanja veljavnosti računa Mobi. Po preteku tega roka in brez nove polnitve uporabnik Mobi ne more več vzpostavljati zvez, sprejemati klicev in uporabljati dodatnih storitev, ne glede na morebitno dobroimetje na računu Mobi.

- 4.7. Uporabniku Mobi se lahko samodejno podaljša veljavnost računa Mobi brez polnitve v skladu z veljavnim cenikom in opisom storitve, ki je objavljen na www.telekom.si in prodajnih mestih Telekoma Slovenije če ima na računu dovolj dobroimetja. Uporabnik lahko storitev kadarkoli izklopi. Po 270. (dvestosedemdesetem) dnevu od zadnjega polnjenja ali podaljšanja veljavnosti uporabnik Mobi ne more več polniti račun Mobi ali podaljšati njegovo veljavnost. Dobroimetje na računu Mobi v tem primeru nepovratno zapade in ga ni mogoče prenašati na drug račun Mobi. Hkrati uporabnik Mobi izgubi pravico do uporabe dodeljene mobilne telefonske številke Mobi.
- 4.8. Ko se vrednost dobroimetja zniža pod 0,99 EUR (z DDV), bo uporabnik Mobi o tem obveščen pred vsakim klicem, dokler bo vzpostavitev zveze še mogoča. Ko dobroimetje na računu Mobi ne omogoča več zveze, se ta prekine.
- 4.9. Rok, do katerega je treba aktivirati račun Mobi s preveritvijo stanja računa Mobi ali opraviti prvo polnjenje računa Mobi, je označen na prodajnem paketu Mobi.
- 4.10. Če v 24 (štiriindvajsetih) mesecih po aktiviranju kartice SIM s preverjanjem stanja dobroimetja ni niti enkrat naloženo, uporabnik Mobi izgubi pravico do uporabe dodeljene mobilne številke Mobi. Ob njegovi identifikaciji Telekom Slovenije uporabniku Mobi brezplačno dodeli novo kartico SIM z drugo mobilno telefonsko številko.
- 4.11. Petkratni napačni vnos 16-mestne številke kartice Mobi za polnjenje računa Mobi povzroči začasno zaporo polnitve računa Mobi z vsemi načini polnjenja. Uporabnik Mobi se mora za pomoč obrniti na Center za pomoč uporabnikom Telekoma Slovenije. Klic mora biti opravljen z mobilne telefonske številke, s katere je bilo povzročeno neuspešno polnjenje računa Mobi.
- 4.12. Uporabnik Mobi lahko morebitno dobroimetje na računu Mobi prenese na drugi predplačniški račun v skladu z veljavnim cenikom in opisom storitve, ki je objavljen na www.telekom.si in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 4.13. Uporabnik Mobi lahko kadarkoli preneha uporabljati storitve Mobi. V primeru, da morebitnega dobroimetja pred prenehanjem uporabe ne prenese na drugo predplačniško številko Telekoma Slovenije, mu dobroimetje nepovratno zapade, prav tako mu zapade pravica do dodeljene mobilne telefonske številke Mobi (številke Mobi).

5. Reševanje reklamacij in skrb za uporabnike Mobi

- 5.1. Za postopke in roke pri reševanju reklamacij in pritožb uporabnikov Mobi se upoštevajo SPU.
- 5.2. Reklamacije v zvezi z računom Mobi, s polnjenjem računa Mobi in z dobroimetjem se podajo na način, določen v SPU, s predložitvijo naslednjih podatkov: ime in priimek, naslov, kraj in datum nakupa, z originalno kartico Mobi (v originalni embalaži ali v obliki elektronskega kodnega zapisa, katerega se izdela na prodajnem mestu ali kot

izpisek transakcije iz bankomata), identifikacijo uporabnika Mobi s kodo PUK ali certifikatom Mobi in s predložitvijo drugih podatkov, ki jih potrebuje 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 računu Mobi.
- 5.4. V primeru napake (neberljivosti številke, napačne vrednosti ...) ob nakupu kartice Mobi v obliki elektronskega kodnega zapisa, katerega se izdela na prodajnem mestu ali kot izpisek transakcije iz bankomata, reklamacije rešujejo izdajatelj.
- 5.5. Izpis seznama vzpostavljenih zvez (razčlenjeni račun) za uporabnike Mobi ni mogoč.
- 5.6. Telekom Slovenije zagotavlja brezplačne klice z mobilnega omrežja Telekoma Slovenije na številke za klice v sili, kot jih določa zakonodaja, ter iz tujine na številko za pomoč uporabnikom Telekoma Slovenije +38641700700.
- 5.7. Telekom Slovenije objavlja informacije o uporabnikih Mobi v telefonskem imeniku samo, če to pisno zahteva polnoletni uporabnik Mobi oziroma mladoletni uporabnik Mobi z dovoljenjem enega od staršev ali skrbnika.
- 5.8. Osebnostne podatke o uporabnikih Mobi 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, za obveščanje o storitvah Telekoma Slovenije in za tržne analize, namenjene izboljšanju ponudbe uporabnikom Mobi. Družba Telekom Slovenije lahko uporabnikom Mobi pošilja osebno prilagojena obvestila o storitvah Telekoma Slovenije prek sporočil SMS in elektronske pošte do preklica. Uporabnik storitev Mobi ima v skladu veljavno zakonodajo pravico kadarkoli brezplačno in na enostaven način (z brezplačnim klicem oziroma brezplačnim sporočilom SMS) zavrniti takšno prejemanje osebno prilagojenih sporočil.

6. Končne določbe

- 6.1. Pogoji Mobi so objavljeni na vsakem prodajnem mestu, ki ga je pooblastil Telekom Slovenije za prodajo paketov Mobi, in na spletnih straneh Telekoma Slovenije, tako da se lahko uporabnik Mobi pred nakupom seznanil z njihovo vsebino.
- 6.2. Z nakupom prodajnega paketa Mobi uporabnik potrjuje, da se je pred nakupom seznanil z vsebino pogojev Mobi in s cenikom, ter sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova.
- 6.3. Ti pogoji pričnejo veljati 1. 7. 2023 za nove uporabnike. Za obstoječe uporabnike ti PP veljajo od 10. 8. 2023. S tem datumom prenehajo veljati Pogoji poslovanja in uporabe storitev Mobi z dne 2. 12. 2015.

Telekom Slovenije, d.d.

GD 3.0.3/137.6 (1. 7. 2023)