



POGOJI UPORABE PREDPLAČNIŠKE PONUDBE SPAR MOBIL

Več informacij na spletni strani www.spar-mobil.si ali na številki 041 500 500 (brezplačno iz mobilnega omrežja Telekom Slovenije) ali na +386 41 500 500 iz tujine.

POGOJI UPORABE PREDPLAČNIŠKE PONUDBE SPAR MOBIL

1. Uvodne določbe

- 1.1. SPAR MOBIL je ponudba predplačniških mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev, ki jih trži družba Spar Slovenija d. o. o., Ljubljana (v nadaljevanju Spar), elektronske komunikacijske storitve pa izvaja družba Telekom Slovenije d. d., Ljubljana (v nadaljevanju izvajalec ali Telekom Slovenije).
- 1.2. Pogoji uporabe predplačniške ponudbe SPAR MOBIL (v nadaljevanju Pogoji uporabe) urejajo razmerja med izvajalcem in uporabniki mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev iz ponudbe SPAR 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 izvajalca (v nadaljevanju PP). Razmerje z uporabniki urejajo poleg veljavne zakonodaje še SPU, PP, ti pogoji ter navodila za uporabo in veljavni ceniki storitev.
- 1.3. Če SPU, PP in ti pogoji niso usklajeni, veljajo ti pogoji.

2. Vsebina paketa SPAR MOBIL

- 2.1. Predplačniški paket SPAR MOBIL vsebuje SIM-kartico in navodila za uporabo sistema SPAR MOBIL.

3. Opredelitev pravic in obveznosti

- 3.1. **Uporabnik** je fizična oseba, ki je uporabnik storitev SPAR MOBIL.
- 3.2. **SIM-kartica** (Subscriber Identity Modul) je kartica z vpisano (osebno) identifikacijsko kodo uporabnika, ki omogoča identifikacijo uporabnika, priključitev na elektronsko komunikacijsko omrežje in uporabo storitev izvajalca.
- 3.3. **Vrednostnica SPAR MOBIL** je vrednostnica, ki vsebuje podatke v vrednosti 5,00 EUR, 10,00 EUR in 20,00 EUR (vključno z DDV), s katero se lahko v tej vrednosti naloži dobroimetje na račun SPAR MOBIL. Vrednostnica SPAR MOBIL predstavlja izključno elektronsko vrednostnico v obliki kode, natisnjene na računu Spar blagajne, uporabnik jo lahko pridobi na vseh prodajnih mestih Spar. V primeru, da vrednostni kodi SPAR MOBIL poteče veljavnost, zamenjava take kode z novo ni mogoča.
- 3.4. **Dobroimetje** uporabnika je pozitivno stanje na računu SPAR MOBIL, ki je potrebno za uporabo storitev. Dobroimetje na računu SPAR MOBIL lahko uporabnik koristi 90 dni od dneva zadnje polnitve. Po preteku 90 dni in brez nove polnitve uporabnik SPAR MOBIL ne more več vzpostavljati zvez, sprejemati klicev in uporabljati dodatnih storitev, ne glede na morebitno dobroimetje na računu SPAR MOBIL. Če tudi v naslednjih 180 dneh uporabnik ne izvede polnitve, ga izvajalec storitev briše iz sistemov in s tem onemogoči uporabo katerih koli storitev. Vsakokratna polnitev računa pomeni, da od dneva te polnitve znova začne teči 90-dnevni rok. Najvišja vrednost dobroimetja na računu SPAR MOBIL je 500 EUR (z DDV). Ko dobroimetje na računu SPAR MOBIL ne omogoča več komunikacijskih storitev, se te prekinejo.
- 3.5. Skupni čas, v katerem lahko uporabnik polni račun SPAR MOBIL, je 270 dni od dneva zadnje polnitve računa. Če uporabnik polni račun SPAR MOBIL v času od 91. do 270. dneva, lahko ponovno črpa morebitno dobroimetje na računu SPAR MOBIL, ki ga je imel 90. dan uporabe po zadnjem polnjenju. V primeru, da od dneva zadnje polnitve računa SPAR MOBIL poteče 270 dni ali več, uporabnik ne more več polniti računa SPAR MOBIL (račun SPAR MOBIL je zaklenjen). Dobroimetje na računu SPAR MOBIL se izniči, izvajalec pa lahko uporabniku brez predhodnega obvestila odvzame klicno številko in izklopi SIM-kartico.

- 3.6. **Račun** SPAR MOBIL je račun, na katerega uporabnik z vrednostnico naloži dobroimetje. Račun je odprt pri izvajalcu storitev in povezan z uporabnikovo SIM-kartico. Za del dobroimetja lahko izvajalec uporabniku na njegov račun naloži zakupljene storitve.
- 3.7. **Terminal** je mobilni telefon ali mobilna naprava, ki ga uporabnik SPAR MOBIL uporablja v elektronskem komunikacijskem omrežju izvajalca. Uporabnik sme v elektronskem komunikacijskem omrežju izvajalca uporabljati izključno tiste terminale, ki so v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije in z navodili izvajalca. Če uporabnik uporablja terminal, katerega tehnične značilnosti in funkcionalnost niso v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije in navodili izvajalca, je možno, da ne bo mogel dostopati do vseh ponujenih storitev izvajalca. Izvajalec sme v svojem elektronskem komunikacijskem omrežju preprečiti uporabo neustreznih terminalov.
- 3.8. **Omrežje** je mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije, ki predstavlja sisteme, opremo in druge vire, ki omogočajo prenos signalov po vodnikih z radijskimi valovi in/ali na drug način.
- 3.9. **Enota** – pomeni 1MB podatkov ali 1 SMS/MMS ali 1 minuta pogovora v omrežju Telekoma Slovenije v Republiki Sloveniji.
- 3.10. **MB** – megabyte – je v računalništvu enota za količino podatkov.
- 3.11. **SMS** – short message service – so kratka sporočila na mobilnih telefonih. Omogočajo prenos besedilnih sporočil do 160 znakov.
- 3.12. **MMS** – multimedia messaging system – je nadgradnja SMS-sporočil. S pomočjo protokola lahko z mobilnim telefonom prenašamo slike, zvok, videoposnetke.
- 3.13. **Gostovanje** (roaming) pomeni uporabo elektronskih komunikacijskih storitev in drugih storitev posameznih ponudnikov teh storitev – roaming partnerjev (s katerimi ima izvajalec sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje teh storitev) s strani uporabnikov storitev izvajalca. Vsi načini gostovanja so predstavljeni v Navodilih za uporabo.
- 3.14. **Osnovna tarifa** je cena na enoto po polnitvi dobroimetja z vrednostnico. Osnovna tarifa je 0,066 EUR (z DDV) na enoto. Ena enota storitve je enaka 1 minuti klica v vsa slovenska omrežja (mobilna in stacionarna) ali 1 SMS/MMS ali 1 MB prenosa podatkov v omrežju Telekoma Slovenije. Za obračun pogovorov velja interval 60/60, kar pomeni, da se polno obračuna vsaka začetna minuta pogovora. Za obračun prenosa podatkov velja interval 1 kB. Paket vključuje dostop do omrežij 3G (UMTS) in 2G (GSM). Najvišja hitrost prenosa podatkov je do 4 Mb/s v smeri k uporabniku in do 1 Mb/s v smeri od uporabnika. V primeru, da uporabnik enote porablja za klice, velja to za klice iz omrežja Telekoma Slovenije v vsa slovenska omrežja (brez videotelefonije, prenosa podatkov prek klicne povezave ali preusmeritve klicev). Klici na premijske, komercialne in posebne številke, videotelefonija in prenos podatkov prek klicne povezave se zaračunavajo po veljavnem ceniku in se ne odštevajo od količine zakupljenih enot storitev. Poraba enot za pošiljanje sporočil SMS/MMS velja za poslana sporočila SMS/MMS iz mobilnega omrežja Telekoma Slovenije. Za vsako poslano SMS-sporočilo iz Slovenije na katerokoli številko tujega operaterja se zaračuna 0,11 EUR (z DDV) dodatka.
- 3.15. **Paket SPAR 1500** je 30-dnevni paket, ki vsebuje 1500 enot za ceno 6,99 EUR (z DDV). Vključene količine veljajo v mobilnem omrežju Telekoma Slovenije. Za vklop paketa uporabnik pošlje SMS s ključno besedo na 1917, poslano sporočilo je brezplačno. Ob uspešnem vklopu uporabnik prejme brezplačno povratno sporočilo SMS. Pogoji za vklop/nakup paketa je, da je stanje na računu SPAR MOBIL vsaj enako ceni paketa, za katerega je poslana zahteva za vklop, in ni preteklo več kot 90 dni od zadnje polnitve. Veljavnost paketa je 30 dni od vklopa (do 23:59:59 na trideseti dan). Neporabljene količine zapadejo po preteku 30 dni. Klici, sporočila, prenos podatkov ali enote storitev nad vključeno količino se zaračunavajo po veljavnem ceniku SPAR MOBIL pred in po preteku veljavnih 30 dni, če si izbranega paketa uporabnik ne vključi ponovno. Uporabnik ne more zakupiti več enakih paketov naenkrat.

- 3.16. **Paket SPAR 3GB** je 30-dnevni paket, ki vsebuje 3 GB prenosa podatkov za ceno 5,99 EUR (z DDV). Vključene količine veljajo v mobilnem omrežju Telekoma Slovenije. Paket vključuje dostop do omrežij 3G (UMTS) in 2G (GSM). Najvišja hitrost prenosa podatkov je do 4 Mb/s v smeri k uporabniku in do 1 Mb/s v smeri od uporabnika. Za vklop paketa uporabnik pošlje SMS s ključno besedo na 1917, poslano sporočilo je brezplačno. Ob uspešnem vklopu uporabnik prejme brezplačno povratno sporočilo SMS. Pogoji za vklop/nakup paketa je, da je stanje na računu SPAR MOBIL vsaj enako ceni opcije, za katero je poslana zahteva za vklop, in ni preteklo več kot 90 dni od zadnje polnitve. Veljavnost paketa je 30 dni od vklopa (do 23:59:59 na trideseti dan). Neuporabljene količine zapadejo po preteku 30 dni. Klici, sporočila, prenos podatkov ali enote storitev nad vključeno količino se zaračunavajo po veljavnem ceniku SPAR MOBIL pred in po preteku veljavnih 30 dni, če si izbranega paketa uporabnik ne vključi ponovno. Uporabnik ne more zakupiti več enakih paketov naenkrat.
- 3.17. Pred opravljenim nakupom paketov je potrebno prekiniti obstoječe GPRS-seje, ker se drugače do naslednjega parcialnega zapisa, kljub vklopu enega od paketov, prenos podatkov še vedno zaračunava po ceniku in se ne odšteva od vključenih količin v paketih. Uporabnik lahko vključi oba paketa, ker se količine znotraj posamezne opcije seštevajo (torej 1500 enot + 3GB). V tej kombinaciji se pri prenosu podatkov najprej upošteva podatkovna opcija 3GB, enote se porabljajo pri klicih in sporočilih. Vklop posameznega paketa velja 30 dni od dneva vklopa, neodvisno od prejšnjega vklopa drugega paketa.
- 3.18. Prenosljivost številke – MNP (mobile number portability) pomeni postopek prenosa telefonske številke k drugemu operaterju kot ga določa veljavna zakonodaja (npr. Splošni akt o prenosljivosti številke).
- 3.19. Proces prenosljivosti številke: Uporabnik mora za ohranitev obstoječe številke izpolniti obrazec, ki ga najde v maloprodajni mreži Spar ali na spletnem naslovu www.spar-mobil.si. V obrazec vnese podatke, ki so potrebni za uspešen prenos. Zahtevo za ohranitev številke lahko podpiše le oseba, ki ima status naročnika pri starem operaterju. Obrazec se nato odda na Spar prodajnem mestu – ali pošlje na elektronski naslov. Ko Telekom prejme pravilno izpolnjen obrazec za prenos številke, je postopek končan v enem delovnem dnevu. SIM-kartica od takrat naprej deluje z obstoječo telefonsko številko.
- 3.20. V primeru kraje, izgube ali uničenja SIM-kartice lahko uporabnik SPAR MOBIL osebno obišče prodajno mesto Spar ali Interspar, kjer z ustreznim dokazilom o lastništvu izpolni obrazec, ki bo onemogočil uporabo SIM-kartice najpozneje v 24 urah po prejemu obvestila in ob predloženi identifikaciji. Identifikacija lastništva pomeni okvirček SIM-kartice SPAR MOBIL ali kopija SIM-kartice SPAR MOBIL, na kateri so informacije o SIM-kartici. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo dobroimetje na računu uporabnika SPAR MOBIL. V primeru kraje, izgube ali uničenja SIM-kartice bo Telekom Slovenije le na podlagi pisne zahteve uporabnika SPAR MOBIL izklopil možnost nadaljnje uporabe SIM-kartice, SPAR pa bo po predložitvi identifikacije uporabnika SPAR MOBIL in po veljavnem ceniku ob takojšnjem plačilu izdal novo SIM-kartico, ki jo bo Telekom Slovenije po prejemu pisne zahteve vklopil, z isto mobilno številko. Če uporabnik SPAR MOBIL izgubi identifikacijske dokumente, dokončno izgubi pravico do uporabe dodeljene mobilne telefonske številke SPAR MOBIL.
- 3.21. Petkratni napačni vnos 16-mestne številke vrednostne kode SPAR MOBIL za polnjenje računa SPAR MOBIL povzroči začasno zaporo polnitve računa SPAR MOBIL z vsemi načini polnjenja. Uporabnik SPAR MOBIL se mora za pomoč obrniti na Center za pomoč uporabnikom Telekoma Slovenije. Klic mora biti opravljen z mobilne telefonske številke, s katere je potekalo neuspešno polnjenje računa SPAR MOBIL.
- 3.22. Izpis klicanih številke za uporabnike predplačniškega sistema SPAR MOBIL ni mogoč.
- 3.23. Uporabnik lahko kadarkoli preneha uporabljati predplačniški sistem SPAR MOBIL. V tem primeru izgubi pravico do dodeljene klicne številke, dobroimetje na računu pa se izniči. V primeru, da izvajalec ugotovi, da je SIM-kartica v uporabi v mobilnem telefonu, ki je ukraden, zlorabljen ali tehnološko predelan, lahko to uporabo prepreči.

3.24. Izvajalec zagotavlja brezplačne klice na številki 113 in 112 iz svojega omrežja.

4. Ugovori

- 4.1. Uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Telekoma Slovenije v zvezi z računom SPAR MOBIL, kartico SPAR MOBIL, dobroimetjem na računu SPAR MOBIL oz. v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določa ZEKom-1 in na njegovi podlagi izdani predpisi.
- 4.2. Ugovor mora vsebovati osebne podatke uporabnika, naslov, kontaktno telefonsko številko, klicno številko mobilnega telefona, datum aktivacije, datum zadnje polnitve računa SPAR MOBIL in morebitne druge podatke, ki jih izvajalec potrebuje za obravnavanje reklamacije. Zaradi identifikacije uporabnika mora biti predložen tudi okvirček SIM-kartice SPAR MOBIL ali kopija SIM-kartice SPAR MOBIL, na kateri so informacije o SIM-kartici.
- 4.3. Uporabnik ima pravico vložiti ugovor v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje; vendar najpozneje v 60 dneh od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.
- 4.4. Ugovor je potrebno vložiti na enega od naslednjih načinov:
 - pisno na naslov Telekom Slovenije, Cigaletova 15, Ljubljana, s pripisom **reklamacija Spar Mobil;**
 - na elektronski naslov za sprejem reklamacij (reklamacije@telekom.si).
- 4.5. Telekom Slovenije bo na vsak ugovor uporabnika odgovoril najkasneje v petnajstih (15) dneh.
- 4.6. V primeru, da uporabnik posreduje ugovor na elektronski način, lahko operater ob predhodnem soglasju uporabnika pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov, s katerega ga je uporabnik poslal, oziroma na elektronski način, ki ga je uporabnik navedel v svojem elektronskem ugovoru oziroma dal ob svoji privolitvi.
- 4.7. Če Telekom Slovenije ne ugodí uporabnikovemu ugovoru, lahko uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Telekoma Slovenije vloži predlog za rešitev spora na Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve RS (v nadaljevanju: agencija).
- 4.8. Če Telekom Slovenije o ugovoru uporabnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko uporabnik po poteku tridesetih (30) dni od vložitve ugovora vloži predlog za rešitev spora pred agencijo.
- 4.9. Uporabnik lahko vloži predlog za rešitev spora na agencijo tudi, kadar Telekom Slovenije ugodí njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Uporabnik lahko predlog za rešitev spora vloži v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.
- 4.10. Telekom Slovenije sprejme končno odločitev in v njenem pravnem pouku pojasni možnost uvedbe postopka pred agencijo in rok za vložitev predloga.

5. Končne določbe

- 5.1. Z nakupom prodajnega paketa SPAR MOBIL uporabnik potrjuje, da se je pred nakupom seznanil z vsebino pogojev, cenikom, navodili za uporabo ter sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova.
- 5.2. Pogoji uporabe predplačniškega paketa SPAR MOBIL so dostopni na www.spar-mobil.si ter na prodajnih mestih Spar, kot tudi na spletni strani izvajalca www.telekom.si.
- 5.3. Cenik storitev je dostopen na www.spar-mobil.si, na prodajnih mestih Spar in na spletni strani Telekoma Slovenije www.telekom.si.
- 5.4. SPU in PP so na voljo na spletni strani Telekoma Slovenije www.telekom.si,
- 5.5. Ti pogoji začnejo veljati 20. 8. 2015.

Spar Slovenija, d. o. o.
Telekom Slovenije, d. d.