

Prodajna ponudba paketa Klicni center in dodatne storitve Opcija 1000

Številka ponudbe: 212.8
Veljavnost: **od 1. 8. 2020**

Splošno

Naročniško razmerje za naročniški paket Klicni center in za dodatno storitev Opcija 1000 lahko sklene **poslovni uporabnik**, ki je nov ali obstoječi naročnik mobilnih storitev. Naročnik mora imeti za uporabo paketa Klicni center omogočeno tudi tehnično rešitev Multimedijski klicni center (MMKC). Prodajna ponudba za MMKC je na voljo na www.telekom.si. Naročnik sklene naročniško razmerje za navedeni naročniški paket v skladu s Splošnimi pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d., v Telekomovih centrih. Za sklenitev naročniškega razmerja za navedeni paket naročnik podpiše naročniško pogodbo. Vklup navedenega naročniškega paketa je v skladu s Splošnimi pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d. V primeru vklopa dodatnih storitev se izpolni Vlogo za pridobitev naročniškega razmerja Klicni center.

Naročnik

Naročnik navedenega naročniškega paketa je lahko:

- pravna oseba ali
- samostojni podjetnik posameznik ali
- druga fizična oseba, ki opravlja registrirano dejavnost.

Paket

Paket Klicni center zajema:

- sprejem dohodnih klicev na storitveno številko v omrežjih LTE/4G, 3G (UMTS) in 2G (GSM)Telekoma Slovenije,
- sprejem dohodnih klicev na storitveno številko v primeru gostovanja v mobilnih omrežjih drugih držav,
- posredovanje klica s storitvene številke na ponorne točke,
- sprejem in pošiljanje sporočil SMS/MMS v mobilnem omrežju Telekoma Slovenije in mobilnih omrežjih drugih držav,
- prenos podatkov,
- odhodne klice v okviru tehnične rešitve MMKC (povratni klic, odhodni klic),
- odhodne klice v vsa slovenska omrežja prek **telefonije**.
- V primeru zakupa dodatnih storitev se najprej črpajo količine dodatnega zakupa, nato pa enote po ceniku, ki velja za ta paket, dostopnem na www.telekom.si. Paket ima brezplačno vključeno storitev **Monitor alarm zakupljenih količin**, ki uporabnika obvešča o dosegu meje 80 % zakupljenih količin. Vsa SMS-sporočila, ki jih bodo uporabniki prejeli iz naslova navedene storitve, so brezplačna.

Cenik

Mesečna naročnina paketa Klicni center znaša **29,99 EUR**. S sklenitvijo naročniškega razmerja za navedeni naročniški paket se naročniku zaračuna priključna taksa po veljavnem ceniku.

Storitve omenjenega paketa:

- Posredovanje klica s storitvene številke na ponorno točko se obračuna v skladu s cenikom za posredovanje klica na ponorno točko.
- Odhodni klici s storitvene številke se obračunajo v skladu s cenikom odhodnih klicev iz Klicnega centra (MMKC in SIM).
- Klici iz Slovenije v tujino se obračunavajo v skladu s cenikom klicev iz Slovenije v tujino.
- Klici na posebne številke se obračunavajo v skladu s cenikom klicev na posebne številke.
- Za poslano SMS-sporočilo iz Slovenije na številko tujega operaterja se zaračuna dodatek po veljavnem ceniku, ki je objavljen na www.telekom.si.
- Storitve, ki jih naročnik navedenega paketa opravi v tujini, se zaračunajo po ceniku gostovanja v tujini.
- Neporabljene količine se ne prenašajo v naslednje obračunsko obdobje.
- Po porabi zakupljenih količin se pogovori obračunajo po veljavnem ceniku, objavljenem na www.telekom.si.

Možnost vklopa dodatnih storitev

- dodatna storitev Število ponornih točk 4–8 se zaračuna 3 EUR mesečno,
- dodatna storitev Število ponornih točk 9+ se zaračuna 5 EUR mesečno,
- dodatna storitev Napredni Klicni center se zaračuna 15,85 EUR mesečno,
- dodatna storitev Opcija 1000 se zaračuna 14,64 EUR mesečno.

Napredni klicni center

Vsebina in dostopnost

Dodatna storitev Napredni klicni center je namenjena samo poslovnim uporabnikom s paketom Klicni center. Vsebuje naslednje funkcionalnosti:

- nadzor nad trenutnimi klici in ponornimi točkami prek spletnega vmesnika
- čakalna vrsta,
- menijske izbire (DTMF),
- obveščanje o klicih na e-pošto ali prek SMS-sporočila,
- periodična poročila o prejetih klicih na e-pošto,
- snemanje sporočil klicateljev,
- snemanje pogovorov,
- možnost klicateljeve prekinitve klica za agentov povratni klic (obvestilo agentu na e-pošto ali SMS).

Obračun in cenik

Dodatna storitev se zaračuna 15,85 EUR mesečno.

Opcija 1000

Vsebina in dostopnost

Dodatna storitev Opcija 1000 je namenjena samo poslovnim uporabnikom s paketom Klicni center ter vsebuje 1000 enot storitev. Ena enota storitve je enaka: eni minuti klica v vsa omrežja po Sloveniji in enemu poslanemu sporočilu SMS/MMS.

Obračun in cenik

Dodatna storitev se zaračuna 14,64 EUR mesečno.

V istem obračunskem obdobju je mogoč samo enkratni vklop iste klicne opcije. Naročniku so dodatne zakupljene količine na voljo s prvim koledarskim dnevom v naslednjem mesecu od datuma vklopa. Vklop opcije velja do preklica.

Naročnina se obračuna za polno obračunsko obdobje, ne glede na datum vklopa ali izklopa storitve. Vključene količine veljajo v okviru enega obračunskega obdobja. Po porabi zakupljenih količin se pogovori obračunajo po veljavnem ceniku, objavljenem na www.telekom.si. Neuporabljene količine se ne prenašajo v naslednje obračunsko obdobje.

Za obračun pogovorov velja interval 60/60, kar pomeni, da se polno obračuna vsaka začetna minuta pogovora. Pri obračunavanju sporočil SMS/MMS se kot obračunska enota upošteva poslano sporočilo SMS/MMS.

Klici na premijske, komercialne številke so onemogočeni. Klici na posebne številke se zaračunavajo po veljavnem ceniku in se ne odštevajo iz količin zakupljenih enot storitev.

Za poslano SMS-sporočilo iz Slovenije na številko tujega operaterja se zaračuna dodatek po veljavnem ceniku, ki je objavljen na www.telekom.si.

Zakupljenih količin ni mogoče uporabiti s storitvijo Komunikator.

Vklop/Izklop

- Opcija 1000 se naroči oz. prekliče v Telekomovih centrih ali
- prek SMS-sporočila s ključno besedo OPCIJA 1000 na 1918 (vklop) oz. OPCIJA 1000 NE na 1918 (izklop).

Nadzor porabe

Nadzor nad vključenimi količinami in porabo lahko naročnik navedenega paketa preverja:

- prek Mojega Telekoma,
- prek spletnega Monitorja,
- prek ključne besede PORABA na 1919.

Akcijski nakup naprav

Vezava naročniškega razmerja z akcijskim nakupom naprave ni pogoj za sklenitev navedenega paketa.

Nakup mobilnega telefona iz akcijske ponudbe za navedeni paket je mogoč na podlagi pogojev splošnih prodajnih akcij.

Nakup mobilnega telefona iz prodajnih akcij je mogoč pod pogoji posamezne prodajne akcije in v skladu s Pogoji akcijskega nakupa naprav ter sklenitvijo aneksa, s katerim se uredijo pogodbene obveznosti. Pogoji akcijskega nakupa naprav so dostopni na www.telekom.si.

Omejitve

- **Neomejeni dohodni klici in neomejena dohodna SMS-sporočila so namenjeni običajni rabi storitve.** Uporaba storitve, ki bi kakorkoli škodovala mobilnemu omrežju Telekoma Slovenije, npr. namerna preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom, uporaba storitve v komercialne namene, preprodaja storitve tretjim osebam, uporaba storitve s sistemi za samodejno klicanje oz. pošiljanje sporočil SMS/MMS brez človekovega posredovanja ipd., ni dovoljena. V primeru, da Telekom Slovenije oceni, da je naročnikova uporaba storitve v nasprotju s temi pogoji, si pridržuje pravico naročnika opozoriti in/ali mu onemogočiti uporabo storitve s takšnimi klici oz. sporočili SMS/MMS.
- Ni mogoče dokupiti neomejenih pogovorov v mobilno omrežje Telekoma Slovenije, večernih in vikend pogovorov, SMS-paketov za naročnike, pogovorov v druga omrežja.
- Ni mogoče uveljavljati Popusta na pogovore, storitve Moje tri številke.
- Naročniku paketa niso na voljo storitve SIM2, Avtotelefon, ALS, Družinski bonus, Družinske vezi, Uvertura.
- Poslovni uporabniki si ne morejo vključiti storitve MPO, prav tako ne storitve Poslovni komplet ali EPO.
- Naročnik z navedenim paketom kot poslovni uporabnik lahko uporablja storitev Ločeni račun.
- Klici na komercialne in premijske številke so onemogočeni.
- Popust na naročnino Podjetniški bonus za navedeni paket ne velja, naročniška razmerja navedenega paketa se ne všttevajo v kvoto za izračun podjetniškega bonusa.

Prehodi obstoječih naročnikov na paket

V primeru spremembe z obstoječega naročniškega paketa za mobilne storitve na navedeni paket in v primeru spremembe naročniškega razmerja brez vračila kartice SIM se naročniku zaračuna enkratni znesek po ceniku za paket Klicni center.

Pri prehodu s predplačniškega sistema na paket Klicni center se priključna taksa zaračuna po ceniku za omenjeni paket.

V primeru prehoda od kateregakoli drugega operaterja ter s sklenitvijo naročniškega razmerja za navedeni paket se zaračuna priključna taksa po ceniku za paket Klicni center.

Prekinitve

V primeru, da se naročnik paketa Klicni center odloči za predčasno prekinitve naročniškega razmerja pred iztekom veljavnosti aneksa za nakup naprave po akcijski ceni:

- prekine naročniško razmerje in v enkratnem znesku plača stroške predčasne prekinitve naročniškega razmerja ali
- obdrži naročniško razmerje za preostale mesece v aneksu.

Pojmi, uporabljeni v ponudbi

- **Naročniški paket Klicni center** je naročniški paket za uporabo mobilnih storitev, ki se uporablja v povezavi s tehnično rešitvijo Multimedijški klicni center.
- **Naročnina** za navedeni paket je znesek, ki ga naročnik plačuje za zagotavljanje dostopa do storitev tega paketa za posamezno obračunsko obdobje. Za obračunsko obdobje, v katerem je bilo naročniško razmerje za navedeni paket sklenjeno oz. je prenehalo, se naročnina obračuna v sorazmernem delu glede na število dni aktiviranega naročniškega paketa.
- **Tehnična rešitev Multimedijški klicni center** je rešitev Telekoma Slovenije, ki omogoča predvajanje odzivnikov, sprejem klica na storitveno številko in posredovanje tega na ponorno točko.
- **Priključna taksa** za naročniški paket Klicni center je cena, ki se zaračuna naročniku za aktiviranje uporabe storitev navedenega paketa.
- **Sprememba obstoječega naročniškega paketa za mobilne storitve** na navedeni paket je enkratni znesek, ki se zaračuna naročniku.
- Za obračun pogovorov velja interval 60/60, kar pomeni, da se polno obračuna vsaka začetna minuta pogovora. Pri obračunavanju sporočil SMS/MMS se kot obračunska enota upošteva poslano sporočilo SMS/MMS, pri obračunavanju prenosa podatkov pa se kot obračunska enota upošteva 1 kB prenesenih podatkov.
- **Obračun storitev v območju EU-tarife:** Za obračun odhodnih klicev, ki so opravljeni iz omrežij držav območja EU v države območja EU in v Slovenijo, velja začetni 30-sekundni interval, ki mu sledi sekundni interval (30/1). Za preostale odhodne klice velja 60-sekundni interval (60/60).
- **Monitor alarm zakupljenih količin** je storitev, ki naročnike prek SMS-sporočila opozori o dosegu meje 80 % zakupljenih količin, ki jih imajo na voljo v navedenem naročniškem paketu ali pa so si izbrano količino dodatno zakupili. Vsi naročniki si lahko na podlagi izpolnjenega obrazca nastavijo obveščanje tudi na drugo mobilno številko ali elektronski naslov.
- **Območje EU oz. območje EU-tarife** je sestavljeno iz držav članic EU in pridruženih držav, kjer je v veljavi EU-tarifa: Avstrija, Belgija, Bolgarija, Ciper (storitev ne velja za Turško republiko Severni Ciper, temveč samo za Republiko Ciper), Češka, Danska, Estonija, Francija, Finska, Nemčija, Grčija, Hrvaška, Madžarska, Italija, Latvija, Litva, Luksemburg, Malta, Nizozemska, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovaška, Španija, Švedska, Velika Britanija ter Norveška, Islandija in Liechtenstein.
- **PPU (pravilo pravične uporabe)** v tujini vključuje dnevno porabo 1 GB prenosa podatkov na dan.
- **Storitvena številka** je številka s paketom Klicni center, na katero kličejo uporabniki. Deluje prek tehnične rešitve MMKC.
- **Ponorna točka** je telefonski aparat (mobilni, fiksni, IP) ali odzivniška platforma, ki sprejme posredovan klic s storitvene številke.
- **Opcija 1000** je dodatna storitev, ki omogoča zakup enot storitev.

Veljavnost

Predmetna prodajna ponudba velja **od 1. 8. 2020**. Naročniki sklenejo naročniško razmerje za navedeni paket za nedoločen čas.

Vse cene v dokumentu vključujejo DDV.