



Pogoji nakupa blaga in storitev

Veljavnost: od 26. 1. 2023

1. Splošno

- 1.1. Pogoji nakupa blaga in storitev (v nadaljevanju: pogoji) določajo pogoje poslovanja v zvezi z nakupom in prodajo blaga in storitev, ki ga izvaja podjetje Telekom Slovenije, d.d., Cigaletova 15, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: podjetje ali Telekom Slovenije).
- 1.2. Če je tako izrecno navedeno v pogodbi o nakupu blaga in storitev, so ostala določila v zvezi z medsebojnimi pravicami in obveznostmi pri nakupu blaga in storitev lahko opredeljena tudi v ločenih dokumentih, ki opredeljujejo pravila nakupa blaga oz. storitev. Če gre za sklepanje naročniške pogodbe za elektronske komunikacijske storitve, se uporabljajo Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d. (v nadaljevanju: SPU) in posebni pogoji za posamezne storitve (v nadaljevanju: PP). Navedeni dokumenti so objavljeni in so dostopni na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije. Telekom Slovenije lahko za posamezne prodajne akcije podrobneje določi pravila nakupa blaga oz. storitev.
- 1.3. Telekom Slovenije uporabniku predlaga, da si pred ali najkasneje ob sklenitvi pogodbe za nakup blaga ali storitev te pogoje natisne ali shrani na primeren lasten trajni nosilec podatkov.
- 1.4. Določbe teh pogojev se ne uporabljajo za pogodbe:
 - sklenjene z uporabniki, ki niso potrošniki, razen če je v teh pogojih v posamezni določbi izrecno določeno drugače;
 - sklenjene s Telekomom Slovenije prek javnih telefonskih govorilnic, za njihovo uporabo ali za uporabo ene povezave, ki jo uporabnik vzpostavi po telefonu, internetu ali telefaksu;
 - za pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, če vsota vseh plačil, ki jih mora plačati uporabnik na podlagi te pogodbe, ne presega 20 evrov.
- 1.5. Osebna izkaznica podjetja:

Firma:	Telekom Slovenije, d.d.
Sedež podjetja:	Ljubljana
Poslovni naslov podjetja:	Cigaletova 15, 1000 Ljubljana
Matična številka:	5014018000
Davčna številka:	98511734
Identifikacijska številka za DDV:	SI98511734
Telefonska številka:	080 8000
Številka telefaksa:	01 231 47 36
e-naslov:	info@telekom.si
Spletno mesto	www.telekom.si

2. Opredelitev pojmov

- 2.1. Uporabnik, kot ga opredeljujejo ti pogoji, je oseba (pravna ali fizična), ki uporablja postopek sklepanja pogodb, torej (potencialni) kupec blaga in storitev podjetja v skladu s temi pogoji.
- 2.2. Naročnik je fizična ali pravna oseba, ki s Telekomom Slovenije ob upoštevanju SPU in PP sklene naročniško pogodbo kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.
- 2.3. Potrošnik je vsaka fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago, storitve ali digitalno vsebino za namene zunaj njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti.
- 2.4. Poslovni naročnik oz. poslovni uporabnik je naročnik oz. uporabnik, ki ima v skladu z zakonodajo status pravne osebe oz. ki je registriran kot gospodarska družba, samostojni podjetnik ali drug poslovni subjekt (društvo, sindikat, politična stranka in fizična oseba, ki opravlja registrirano dejavnost, oz. drug poslovni subjekt, registriran z vpisom v pristojni register ali uradno evidenco pri pristojnem

registrskem organu); oz. je naročnik oz. uporabnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost.

- 2.5. Ostali pojmi, uporabljeni v teh pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v vsakokrat veljavnem Zakonu o varstvu potrošnikov in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

3. Nakup blaga in storitev

- 3.1. Bistvene lastnosti blaga oz. storitve so opredeljene pri posameznem blagu oz. storitvi.
 - 3.2. V primeru, da Telekom Slovenije s posameznim blagom oz. storitvijo dobavi digitalno vsebino, se določbe teh pogojev, ki se nanašajo na blago oz. storitve, uporabljajo tudi za tovrstno blago oz. storitve z digitalno vsebino, v kolikor ni izrecno določeno drugače.
 - 3.3. Vse cene blaga in storitev so v evrih in vključujejo DDV, razen če ni izrecno določeno drugače. Telekom Slovenije si pridržuje pravico do spremembe cen blaga, če ni drugače navedeno pri posamezni prodajni ponudbi (popusti, premije, darila in podobno). Popusti se medsebojno izključujejo ali veljajo, kot je opredeljeno pri posamezni prodajni ponudbi.
 - 3.4. Zaradi zaokroževanja cen, definiranih na dve ali več decimalnih mest, se lahko zgodi, da se znesek na računu razlikuje pri končni ceni za največ dva centa.
 - 3.5. Prodajalec mora za dobavo blaga ali storitve izdati račun in ga izročiti kupcu. Kupec mora prevzeti račun in ga obdržati neposredno po odhodu iz poslovnega prostora.
 - 3.6. Roki veljavnosti posebnih prodajnih ponudb (popusti, premije, darila in podobno), ki se med sabo lahko razlikujejo, so navedeni ob posamezni prodajni ponudbi.
 - 3.7. V zvezi s pogoji dostave blaga in izvedbe storitve ter rokom dostave blaga ali izvedbe storitve velja, da Telekom Slovenije izpolni svojo obveznost takoj, najpozneje pa v 30 dneh po sklenitvi pogodbe, razen če sta se stranki dogovorili drugače ali če je drugače opredeljeno pri posamezni prodajni ponudbi blaga ali storitve.
 - 3.8. Morebitni dodatni stroški, povezani z naročilom blaga ali storitev (stroški pošiljanja blaga, ipd.), so navedeni v okviru posamezne prodajne ponudbe ter je uporabnik o njih obveščen pred zaključkom oddaje naročila.
 - 3.9. Slike blaga so lahko simbolične in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja blaga.
 - 3.10. Garancijo za blago izda proizvajalec v skladu z veljavno zakonodajo. Pri uveljavljanju garancije veljajo garancijski pogoji, navedeni na garancijskem listu, ki je priložen blagu. Garancijski rok za blago je v skladu s pogoji, ki so navedeni v garancijskem listu. Za uveljavljanje garancije in servisiranje blaga se uporabnik lahko obrne samo na proizvajalca blaga ali najbližji pooblaščen servis za kupljeno blago. Podatki o pooblaščenih servisih se nahajajo v dokumentaciji prodajnega kompleta.
 - 3.11. Telekom Slovenije mora kot prodajalec kupcu izročiti blago oz. opraviti storitev v skladu s pogodbo in odgovarja za neskladnosti blaga, storitve, digitalne vsebine oz. stvarne napake svoje izpolnitve. Za potrošnike se glede odgovornosti za neskladnost blaga, storitve oz. digitalne vsebine uporabljajo določbe zakona, ki ureja pravice potrošnikov pri ponujanju, prodajanju in drugih oblikah trženja blaga in storitev s strani podjetij; za pogodbe, sklenjene z uporabniki, ki niso potrošniki, pa se glede odgovornosti za stvarne napake uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja.
- ## 4. Nakup blaga in storitev na daljavo in zunaj poslovnih prostorov
- 4.1. Ti pogoji določajo tudi pogoje poslovanja v zvezi z nakupom in prodajo blaga in storitev na daljavo in zunaj poslovnih prostorov, ki ga izvaja Telekom Slovenije.



- 4.2. Pogodba, sklenjena na daljavo, se sklene med Telekomom Slovenije in uporabnikom na podlagi organizirane prodaje na daljavo ali sistema opravljanja storitev brez istočasne fizične prisotnosti pogodbenih strank. To organizirano prodajo na daljavo oz. sistem opravljanja storitev vodi Telekom Slovenije, ki za namen sklenitve pogodbe vse do trenutka njene sklenitve uporablja izključno sredstva za komuniciranje na daljavo (npr.: pisemske pošiljke in druge tiskovine, katalogi, telefonski pogovori, oglaševanje v tisku z naročilnico, televizijska prodaja, SMS, elektronska pošta in svetovni splet ali internet).
- 4.3. Pogodba, sklenjena zunaj poslovnih prostorov, se sklene med Telekomom Slovenije in uporabnikom:
 - ob istočasni prisotnosti pooblaščenih oseb Telekoma Slovenije in uporabnika zunaj poslovnih prostorov Telekoma Slovenije oz. njegovih pooblaščenih prodajnih mest;
 - za katero je uporabnik dal ponudbo za sklenitev, v okoliščinah ob istočasni prisotnosti pogodbenih strank zunaj poslovnih prostorov Telekoma Slovenije oz. njegovih pooblaščenih prodajnih mest; ali
 - v poslovnih prostorih Telekoma Slovenije oz. na njegovih pooblaščenih prodajnih mestih ali z uporabo sredstev za komuniciranje na daljavo takoj za tem, ko je bil uporabnik s strani Telekoma Slovenije ob njuni istočasni prisotnosti osebno obravnavan v prostorih, ki niso poslovni prostori Telekoma Slovenije oz. njegova pooblaščenega prodajna mesta.
- 4.4. Telekom Slovenije in uporabnik medsebojne pravice in obveznosti pri nakupu blaga in storitev na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov urejata s temi pogoji, ki so sestavni del pogodbe, sklenjene na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.
- 4.5. Ostala določila v zvezi z medsebojnimi pravicami in obveznostmi so lahko opredeljena tudi v pravilih nakupa blaga oz. storitev za posamezen način nakupa blaga in storitev, če je tako izrecno navedeno, pa tudi v SPU in PP, ki so na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 4.6. Določbe teh pogojev se uporabljajo za vse načine nakupa blaga in storitev Telekoma Slovenije na daljavo in zunaj poslovnih prostorov, ki jih izvaja Telekom Slovenije, razen če je za posamezen način nakupa v teh pogojih izrecno določeno drugače.
- 4.7. Uporabnik se mora pred sklenitvijo pogodbe na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov seznaniti z vsebino teh pogojev, ter s sklenitvijo pogodbe potrditi strinjanje s pravicami in obveznostmi, ki izhajajo iz teh pogojev.
- 4.8. Uporabnik se mora pred sklenitvijo pogodbe na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov za nakup oz. naročilo storitve strinjati, da se s potrditvijo naročila začne pogodba izvajati takoj oz. v odstopnem roku 14 dni, kot opredeljuje vsakokrat veljavni Zakon o varstvu potrošnikov.
- 4.9. Uporabnik se mora pred sklenitvijo pogodbe na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov za nakup oz. dobavo digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, strinjati, da se s potrditvijo naročila začne pogodba izvajati takoj, ter da s tem nima pravice odstopa od pogodbe v odstopnem roku 14 dni, kot opredeljuje vsakokrat veljavni Zakon o varstvu potrošnikov.
- 4.10. V primeru, da se uporabnik z vsebino teh pogojev ne strinja, ni upravičen do sklenitve pogodbe na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov.

5. Načini nakupa blaga in storitev na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov

To poglavje opredeljuje posamezne načine sklepanja pogodb na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, v zvezi z nakupom blaga in storitev Telekoma Slovenije, v primeru, da je za določene storitve možen tak način sklepanja pogodb oz. sprejemanja naročil.

5.1. Telefonsko naročilo

- 5.1.1. Z naročilom prek telefona lahko uporabnik odda naročilo za sklenitev naročniškega razmerja, vklop storitev ali spremembe naročniškega razmerja.

- 5.1.2. Storitve in blago za prodajo preko klicnega centra so na voljo pod posebnimi pogoji, ki se lahko razlikujejo od pogojev za naročilo preko drugih komunikacijskih kanalov.
- 5.1.3. Uporabnik naročilo odda s klicem ali s sprejemom klica na oz. s klicnega centra ali drugih telefonskih števil Telekoma Slovenije. Po potrebi se lahko uporabi tudi pisni kanal (e-pošta, chat, naročanje).
- 5.1.4. V pogovoru s svetovalcem Telekoma Slovenije mora uporabnik nedvoumno in veljavno izraziti svojo voljo za sklenitev pravnega posla. Za naročilo se mora uporabnik identificirati z imenom in priimkom oz. s firmo, naslovom in z davčno številko. Ob posameznem sklepanju naročila oz. pogodbe lahko Telekom Slovenije zahteva še druge identifikacijske elemente, kot so rojstni datum, akcijska koda in podobno.
- 5.1.5. Ob oddaji naročila lahko uporabnik kadarkoli od svetovalca Telekoma Slovenije zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.

5.2. Spletna mesta in mobilne aplikacije Telekoma Slovenije

- 5.2.1. Postopek upravljanja s storitvami (vklop, izklop oz. spremembe) prek Mojega Telekoma velja za naročnike in uporabnike storitev Telekoma Slovenije.
- 5.2.2. Pogoj za upravljanje s storitvami prek Mojega Telekoma je registracija v Moj Telekom. V postopku registracije v Moj Telekom uporabnik določi uporabniško ime (e-naslov) ter geslo za dostop. Pogoj za registracijo je strinjanje s Pogoji uporabe spletnih mest in mobilnih aplikacij Telekoma Slovenije, d.d., ki so na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije in v skladu s temi pogoji urejen dostop do naročniških oz. predplačniških storitev Telekoma Slovenije.
- 5.2.3. Podrobnejše informacije o upravljanju s storitvami prek Mojega Telekoma so del Navodil za uporabo Mojega Telekoma, strinjanje s katerimi je v Pogojih uporabe spletnih mest in mobilnih aplikacij Telekoma Slovenije, d.d. navedeno kot pogoj za registracijo v Moj Telekom.

5.3. SMS-zahteva

- 5.3.1. Način velja za naročnike in uporabnike mobilnih storitev.
- 5.3.2. Navodila in pogoji naročenega blaga in storitev so na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije, pri opisu posamezne ponudbe, kjer je omogočen tak način naročila.

5.4. USSD ukazni niz

- 5.4.1. Način velja za uporabnike mobilnih storitev: USSD naročilo uporabnik izvede z vpisom določenega zaporedja znakov v aparat in potrditvijo tipke za klic. Na zaslonu se uporabniku prikaže potrditveno sporočilo s podatki za zaključek naročila.
- 5.4.2. Način velja za naročnike storitev klasične in ISDN telefonije: USSD naročilo uporabnik izvede z vpisom določenega zaporedja znakov v aparat in potrditvijo tipke za klic. Uporabnik je z govornim sporočilom obveščen o pogojih in kakšen je ukazni niz za potrditev naročila. Naročilo se izvede z vpisom potrjitvenega zaporedja znakov v aparat in potrditvijo tipke za klic.
- 5.4.3. Navodila in pogoji naročene storitve so na voljo na spletnih mestih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije, pri opisu posamezne storitve, kjer je omogočen tak način naročila.

5.5. Naročilo prek TV-komunikatorja

- 5.5.1. Način velja za naročnike fiksnih storitev.



- 5.5.2. Naročilo prek TV-komunikatorja se izvede tako, da uporabnik vnese ustrezno geslo oz. kodo ter potrdi strinjanje z naročilom.
- 5.5.3. Navodila in pogoji naročenega blaga in storitev so na voljo na spletnih mestih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije ali pri opisu posamezne ponudbe, kjer je omogočen tak način naročila, in pri naročilu samem.

5.6. Pisna vloga

- 5.6.1. Naročnik s pisno vlogo, na obrazcu Telekoma Slovenije na vnaprej natisnjeni vsebini, zahteva spremembo pogodbe o sklenitvi naročniškega razmerja na način, da jo pošlje Telekomu Slovenije na določen poštni naslov, faks številko ali e-naslov.
- 5.6.2. S podpisom vloge naročnik soglaša, da izvedena pozitivna rešitev te vloge predstavlja veljavno spremembo pogodbe o sklenitvi naročniškega razmerja v navedenem obsegu.
- 5.6.3. Navodila in pogoji naročenega blaga in storitev so na voljo na spletnih mestih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije ali pri opisu posamezne ponudbe, kjer je omogočen tak način naročila.

5.7. Naročilo zunaj poslovnih prostorov

- 5.7.1. Naročilo zunaj poslovnih prostorov lahko uporabnik poda v primeru, da je za določeno blago ali storitev predviden tak način sklepanja pogodb oz. sprejemanja naročil.
- 5.7.2. Uporabnik sklene pogodbo oz. spremembo pogodbe zunaj poslovnih prostorov s podpisom pogodbe.

5.8. E-trgovina

5.8.1. Splošno

- 5.8.1.1. E-trgovina je informacijski sistem, namenjen predstavitvi in prodaji blaga in storitev uporabnikom na daljavo. Lastnik in upravljavec E-trgovine je Telekom Slovenije.
- 5.8.1.2. Naročniki Telekoma Slovenije lahko ob upoštevanju pogojev Programa zvestobe VALÚ KLUB Telekoma Slovenije v E-trgovini koristijo tudi ugodnosti iz Programa zvestobe, ki svojim članom ponuja številne popuste in ugodnosti za nakup izdelkov.
- 5.8.1.3. Telekom Slovenije in uporabnik medsebojne pravice in obveznosti pri nakupu blaga in storitev na daljavo in zunaj poslovnih prostorov urejata s temi pogoji. Ostala določila v zvezi z medsebojnimi pravicami in obveznostmi so opredeljena tudi v dokumentu »Dodatna določila nakupa blaga in storitev v E-trgovini« (v nadaljevanju: Določila E-trgovine), ki je objavljen na spletnih straneh E-trgovine; če je tako izrecno navedeno, pa tudi v SPU in PP, ki so objavljeni na spletnih straneh Telekoma Slovenije in prodajnih mestih.
- 5.8.1.4. Z uporabo E-trgovine se šteje, da se uporabnik strinja s temi pogoji. Strinjanje s temi pogoji mora uporabnik izraziti na način, da to v postopku nakupa v E-trgovini izrecno označi s potrditvijo v vnosnem polju, sicer nakupa v E-trgovini ni možno zaključiti. Telekom Slovenije uporabniku predlaga, da si te pogoje natisne ali shrani na primeren trajni nosilec podatkov.
- 5.8.1.5. Določila glede nakupa v E-trgovini so opredeljena v posebnem dokumentu Določila E-trgovine, ki je kot priloga sestavni del teh pogojev.
- 5.8.1.6. Telekom Slovenije ni preveril vseh strani, ki so povezane s spletno stranjo E-trgovine, in zato

ni odgovoren za vsebino katerekoli zunanje ali druge strani, ki je na kakršenkoli način z njo povezana. Pri vseh povezavah z drugimi spletnimi stranmi ali mesti nosi celotno tveganje in odgovornost uporabnik sam.

5.8.1.7. Uporabnik lahko opravi nakup v E-trgovini:

- s predhodno registracijo v Moj Telekom, ali
- brez registracije v Moj Telekom oziroma anonimno.

5.8.1.8. Nakup blaga in storitev z uveljavljanjem posameznih ugodnosti Telekoma Slovenije (vključno, a ne izključno: npr. nakupi blaga oz. storitev po akcijski ceni, nakupi s koriščenjem ugodnosti Programa zvestobe VALÚ KLUB Telekoma Slovenije itd.) brez registracije v Moj Telekom ni možen.

5.8.2. Varnost nakupa

5.8.2.1. Telekom Slovenije v postopkih nakupa blaga in storitev na daljavo zagotavlja ustrezne tehnološke rešitve za preprečevanje zlorab, uporabnik pa je dolžan skrbno varovati svoje uporabniško ime (e-naslov) in geslo za Moj Telekom.

5.8.2.2. V postopku plačila s plačilno kartico je uporabnik preusmerjen na avtorizacijski strežnik banke, kamor vnese podatke o plačilni kartici in kjer se izvajajo avtorizacije nakupov. Pogoj za plačilo s plačilno kartico je, da omogoča spletno plačevanje, kar lahko uporabnik preveri pri banki, izdajateljici kartice. Hkrati je od banke, izdajateljice plačilne kartice, odvisen tudi način avtentikacije nakupov v skladu z veljavno zakonodajo.

5.8.2.3. Uporabnik jamči za točnost in resničnost vseh posredovanih podatkov v postopku nakupa blaga in storitev, ter odgovarja za škodo, nastalo zaradi netočnih oziroma neresničnih podatkov.

5.8.3. Varovanje in obdelava podatkov

5.8.3.1. Telekom Slovenije bo osebne podatke obdeloval v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov, Politiko zasebnosti ([politika_zasebnosti.pdf \(telekom.si\)](#)), temi pogoji, SPU, PP, morebitnimi pogoji posamezne storitev ter morebitnimi soglasji uporabnika, kjer so tudi navedene informacije o ravnanju z osebnimi podatki družbe Telekom Slovenije in o pravicah uporabnikov v zvezi z obdelavo njihovih osebnih podatkov.

5.8.3.2. Uporabnik z izvedeno registracijo v Moj Telekom oz. nakupom v E-trgovini brez registracije v Moj Telekom dovoljuje Telekomu Slovenije zbiranje in uporabo podatkov, ki jih vnese ob registraciji v Moj Telekom oz. ob nakupu v E-trgovini brez registracije v Moj Telekom oziroma anonimno (v nadaljevanju: nakup v E-trgovini).

5.8.3.3. Podatki oz. osebni podatki, ki jih uporabnik posreduje ob nakupu v E-trgovini (z ali brez registracije v Moj Telekom), se obdelujejo za nemoteno poslovanje E-trgovine in za potrebe izvedbe plačila naročenega blaga in storitev ter namene določene v Politiki zasebnosti in drugih pogojih, ki veljajo za posamezen nakup.

5.8.3.4. Telekom Slovenije hrani podatke, vnesene ob registraciji v Moj Telekom oz. ob nakupu v E-trgovini, in vse spremembe, ki jih uporabnik naknadno opravi sam, v ustrezno varovanem in zaščitenem sistemu.



5.8.4. Plačilne metode in način plačila

- 5.8.4.1. Ob nakupu v E-trgovini lahko uporabnik izbira med naslednjimi načini plačila oz. plačilnimi instrumenti:
- **VALÚ**
Za enostavno in varno plačevanje blaga in storitev v E-trgovini uporabnik potrebuje svoj mobilni telefon. Za plačilo z mobilnim telefonom uporabnik izbere gumb VALÚ in sledi navodilom. Uporabnik lahko plačilo opravi s pametno denarnico VALÚ (mobilna aplikacija) ali z VALÚ Moneto. Če je uporabnik plačal s pametno denarnico VALÚ, se mu znesek nakupa in poštnine odšteje iz njegovega VALÚ uporabniškega računa. Če je uporabnik plačal z VALÚ Moneto, se mu bo znesek nakupa in poštnine obračunal na računu za opravljene telekomunikacijske storitve, izstavljenem s strani uporabnikovega ponudnika elektronskih telekomunikacijskih storitev - operaterja. Več informacij o plačilih VALÚ je na voljo na spletni strani www.valu.si.
 - **mBills**
Je storitev, ki omogoča uporabniku poslovanje z elektronskim denarjem, prejetje in plačevanje elektronskih računov ter plačevanje na prodajnih mestih. Uporabnik lahko storitev mBills uporablja na pametnih telefonih v obliki mobilne denarnice. V mobilni denarnici so sredstva elektronskega denarja, s katerimi lahko uporabnik opravlja plačilne transakcije na prodajnih mestih, ki sprejemajo plačilno sredstvo mBills. Več informacij o storitvi je na voljo na spletni strani www.mbills.si.
 - **Plačilo s predračunom**
V primeru, da uporabnik izbere plačilo po predračunu, se kreira predračun s potrebnimi podatki za izvedbo plačila. Predračun uporabnik prejme na svoj elektronski naslov.
 - **Plačilna kartica**
V primeru, da uporabnik izbere plačilo s plačilno kartico, mora izbrati kartico, s katero želi plačati. Kartica mora omogočati spletno nakupovanje. Vnesti mora svojo številko plačilne kartice in datum njene veljavnosti.
 - **Plačilo po povzetju z gotovino**
V primeru, da uporabnik izbere plačilo po povzetju z gotovino, se plačilo kupnine izvede ob dostavi blaga.
 - **Plačilo z računom Telekoma Slovenije**
Velja le v primeru nakupa blaga ali storitev za naročnike storitev Telekoma Slovenije, če prodajna ponudba opredeljuje takšen način prodaje. Skupen znesek kupnine, število obrokov in znesek mesečnega obroka so razvidni iz prodajne ponudbe.
- 5.8.4.2. Stroški, povezani z uporabo izbranega načina plačila oz. plačilnega instrumenta, se zaračunajo v skladu s pogoji in ceniki izdajateljev oz. ponudnikov posameznega načina plačila oz. plačilnega instrumenta.
- 5.8.4.3. Če uporabnik izbere način plačila s plačilno kartico ali VALÚ, se zavezuje, da bo v primeru neuspešne izvedbe plačila iz kateregakoli razloga v roku 5 dni od prejete poziva k plačilu s strani Telekoma Slovenije, kupnino za blago poravnal na enega od drugih ponujenih načinov.
- 5.8.4.4. V primeru neplačila oz. nepopolnega plačila ima Telekom Slovenije pravico do odstopa od pogodbe skladno z veljavno zakonodajo.
- 5.8.4.5. Cene veljajo v trenutku oddaje uporabnikovega naročila. Cene veljajo v

primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila in plačilnimi metodami ter pogoji, ki veljajo za E-trgovino.

5.8.5. Sklepanje pogodb oz. potrditev naročila

- 5.8.5.1. Naročilo o nakupu blaga in storitev je praviloma sklenjeno, ko uporabnik E-trgovine na elektronsko pošto prejme potrdilo o naročilu, če pogoji pri posamezni ponudbi izrecno ne opredeljujejo drugače.
- 5.8.5.2. Pogoje o nakupu blaga in storitev in Potrdilo o opravljenem naročilu blaga oz. storitev uporabnik prejme na e-naslov, s katerim je registriran v Moj Telekom ali na e-naslov, vpisan v postopku anonimnega nakupa v E-trgovini. Uporabnik si mora potrdilo in pogoje natisniti ali shraniti na primeren trajni nosilec podatkov, enako Telekom Slovenije predlaga za dokument Določila E-trgovine (dostopno na povezavi [Dodatna-dolocila-nakupa-blaga-in-storitve-v-E-trgovini.pdf](#) (telekom.si) – točka 2).

5.8.6. Dostava blaga

- 5.8.6.1. Po oddaji naročila uporabnik po elektronski pošti prejme potrditev naročila s seznamom naročenega blaga. Dokument vsebuje tudi številko naročila, na katero se lahko uporabnik sklicuje pri stikih s podjetjem Telekom Slovenije. V potrditvi naročila sta navedena tudi telefonska številka in naslov elektronske pošte Telekoma Slovenije, na katera se lahko uporabnik obrne v zvezi s kakršnimkoli vprašanjem, vezanim na naročilo.
- 5.8.6.2. Dostavo pošiljk vršijo pogodbeni partnerji Telekoma Slovenije. Roki, načini in stroški dostave so opredeljeni v Določilih E-trgovine.
- 5.8.6.3. V primeru, ko uporabnik kupi blago iz naslova naročniškega razmerja za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, sklenjenega s podjetjem Telekom Slovenije, v skladu s SPU in PP poslovni partner Telekoma Slovenije za dostavo pošiljk pred izročitvijo le-te opravi identifikacijo naročnika oz. prevzemnika. Uporabnik se identificira z veljavnim osebnim dokumentom, podatke z osebnega dokumenta pa lahko poslovni partner Telekoma Slovenije prepiše.
- 5.8.6.4. Prevzem pošiljke s strani druge osebe, ki ni registrirani uporabnik, je možen le na podlagi predložitve overjenega pooblastila in identifikacije prevzemnika na smiselno enak način, kot je to opredeljeno v prejšnjem odstavku. Obrazec za pooblastilo, ki je uporabniku lahko v pomoč, je na voljo v E-trgovini.

6. Pravica do odstopa od pogodbe

a) pri nakupu na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov

- 6.1. Uporabnik (ne velja za poslovne uporabnike) ima pravico, da v 14 dneh od dobave blaga podjetju sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev, in sicer:
- na poštni naslov, e-naslov, telefonsko številko ali faks, kot so opredeljeni v teh pogojih v osebni izkaznici podjetja.
- 6.2. Uporabnik lahko obvestilo o odstopu: predloži ali na obrazcu Telekoma Slovenije [Vloga za odstop od Pogodbe, sklenjeno na daljavo](#), zunaj poslovnih prostorov oz. s prodajo blaga na obroke, ki je na voljo na www.telekom.si; ali na [Obrazcu za uveljavitev pravice potrošnika do odstopa od pogodbe](#) (Ur. l. RS, št. 139/2022), ki je na voljo na svetovnem spletu; ali poda z drugačno nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe.



- Potrošniku se priporoča pisno oddajanje obvestila, saj nosi dokazno breme glede uveljavljanja pravice do odstopa.
- 6.3. Pri pogodbi o opravljanju storitve ali dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne odstopni rok teči z dnem sklenitve pogodbe.
 - 6.4. Pri pogodbi o opravljanju storitve ali dobavi digitalne vsebine, ki se dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne odstopni rok teči z dnem, ko potrošnik prejme posest nad materialnim nosilcem podatkov.
 - 6.5. Šteje se, da je uporabnik, ki je podal odstopno izjavo v pisni obliki, to podal pravočasno, če jo odpošlje v roku, določenem za odstop od pogodbe.
 - 6.6. Uporabnik mora blago vrniti podjetju v 14 dneh po pisnem sporočilu o odstopu od pogodbe, pri čemer krije neposredne stroške vračila blaga uporabnik oz. kupec sam. Priložena mora biti kopija dokumenta, ki dokazuje istovetnost blaga in kupca, ki je bil priložen ob dobavi tega blaga. Potrošnik odgovarja za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga – zaradi česar se uporabniku priporoča, da je blago nerabljeno, nepoškodovano, v nespremenjeni količini in v originalni embalaži (slednje zlasti zaradi zaščite blaga pred poškodbami v procesu vračila blaga Telekomu Slovenije).
 - 6.7. Zmanjšanje vrednosti blaga, ki je bilo uporabljeno (preko meja preizkusa za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga) znaša določen % od redne maloprodajne cene blaga na dan nakupa tega blaga: v primeru, da je iz razlogov na strani uporabnika na blagu nastala škoda (npr. da je blago oz. sestavni deli prodajnega kompleta poškodovano, v spremenjeni količini ali kvaliteti, neoriginalni oz. poškodovani embalaži) je Telekom Slovenije upravičen od uporabnika uveljavljati povračilo celotne škode na blagu, skladno s temeljnimi načeli civilne odškodninske odgovornosti. Odgovornost uporabnika za plačilo zmanjšanja vrednosti blaga lahko znaša do zneska polne redne maloprodajne cene blaga na dan nakupa tega blaga, glede na obseg zmanjšanja vrednosti.
 - 6.8. Telekom Slovenije uporabniku vrne vsa opravljena plačila v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku 14 dni od prejete sporočila o odstopu od pogodbe. Pri prodajnih pogodbah lahko podjetje zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler uporabnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.
 - 6.9. Telekom Slovenije vrne prejeta plačila potrošniku z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik, razen če se je potrošnik izrecno strinjal z uporabo drugega plačilnega sredstva in če potrošnik zaradi tega ne nosi nobenih stroškov.
 - 6.10. V primeru nakupa blaga na daljavo oz. zunaj poslovnih prostorov in istočasno s sklenitvijo pogodbe o prodaji na obroke, velja, da lahko uporabnik odstopi od take pogodbe, če to pisno sporoči Telekomu Slovenije v petnajstih (15) dneh po podpisu. V tem primeru bo Telekom Slovenije uporabniku vrnil že plačano vrednost blaga z zakonitimi zamudnimi obrestmi od dneva plačila in mu povrnil nujne stroške, ki jih je imel uporabnik v zvezi z nakupom blaga, uporabnik pa mora vrniti Telekomu Slovenije blago v stanju, v kakršnem je bilo tedaj, ko mu je bilo izročeno (t.j. v skladu z običajno obrabo) in mu dati povračilo za njegovo uporabo oz. plačati uporabnino, kot je opredeljeno v točki 6.19 teh pogojev.
 - 6.11. Če uporabnik odstopi od pogodbe o opravljanju storitev po tem, ko se je opravljanje storitve začelo pred iztekom odstopnega roka na podlagi uporabnikovega izrecnega predhodnega soglasja ter podane privolitve, da se odpoveduje pravici odstopa od pogodbe, ko bo podjetje pogodbo v celoti izpolnilo, plača podjetju znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo do dneva obvestitve podjetja o odstopu od pogodbe, v tem primeru se sorazmerni del izračuna glede na skupno vrednost pogodbe o opravljanju storitev. V primeru odstopa od pogodbe o nakupu zakupljenih količin storitev se uporabniku opravljene storitve zaračunajo po veljavnem ceniku teh storitev, ki je na voljo na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
 - 6.12. Naslov za vračilo blaga:
Telekom Slovenije, d.d. Litostrojska 58b, 1000 Ljubljana.

- 6.13. Uporabnik nima pravice do odstopa pri pogodbah:
 - o blagu, ki je izdelano po natančnih navodilih uporabnika in prilagojeno njegovim osebnim potrebam;
 - o dobavi zapečatenih avdio ali videoposnetkov in računalniških programov, če je potrošnik po dostavi odprl varnostni pečat;
 - o opravljanju storitev, če podjetje pogodbo v celoti izpolni ter se je opravljanje storitve začelo na podlagi uporabnikovega izrecnega predhodnega soglasja in s privolitvijo, da izgubi pravico do odstopa od pogodbe, ko jo podjetje v celoti izpolni.

b) pri nakupu na obroke

- 6.14. Telekom Slovenije lahko odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če pride uporabnik v zamudo z začetnim obrokom.
- 6.15. Po plačilu začetnega obroka lahko Telekom Slovenije odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če pride uporabnik v zamudo z najmanj dvema zaporednima obroki, ki pomenita najmanj osmino kupnine.
- 6.16. Ne glede na prejšnjo točko teh pogojev lahko Telekom Slovenije odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če uporabnik pride v zamudo le z enim obrokom, kadar za plačilo niso predvideni več kot štirje obroki.
- 6.17. V primerih navedenih v točkah 6.14., 6.15. in 6.16. teh pogojev lahko Telekom Slovenije namesto odstopa od pogodbe o prodaji blaga na obroke zahteva od uporabnika, da plača ves ostanek kupnine, vendar mu mora pred tem pustiti dodaten 15-dnevni rok.
- 6.18. V primeru nakupa blaga na obroke lahko uporabnik odstopi od pogodbe, če to pisno sporoči Telekomu Slovenije v petnajstih (15) dneh po podpisu.
- 6.19. Če Telekom Slovenije ali uporabnik v skladu s točkami 6.14., 6.15., 6.16., 6.17. in 6.18. teh pogojev odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, Telekom Slovenije vrne uporabniku prejete obroke z zakonitimi obrestmi od dneva, ko jih je prejel, in mu povrne nujne stroške, ki jih je imel za blago. Uporabnik vrne Telekomu Slovenije blago v stanju, v kakršnem je bilo tedaj, ko mu je bilo izročeno, in plača povračilo za njegovo uporabo vse do odstopa od pogodbe o prodaji blaga na obroke.
- 6.20. V primeru, da je iz razlogov na strani uporabnika na blagu nastala škoda, ki je višja od navedenega zneska (npr. da je blago oz. sestavni deli prodajnega kompleta poškodovano, v spremenjeni količini ali kvaliteti, neoriginalni oz. poškodovani embalaži) je Telekom Slovenije upravičen od uporabnika uveljavljati povračilo celotne škode na blagu, skladno s temeljnimi načeli civilne odškodninske odgovornosti. Odgovornost uporabnika lahko znaša do zneska polne redne maloprodajne cene blaga na dan nakupa tega blaga, glede na obseg zmanjšanja vrednosti.

c) naslov za vračilo blaga

- 6.21. Naslov za vračilo blaga v primeru odstopa od pogodbe iz tega poglavja 6:
Telekom Slovenije, d.d. Litostrojska 58b, 1000 Ljubljana.

7. Sklepanje pogodb

- 7.1. V primeru nakupa blaga in storitev na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov veljajo ti pogoji. V primeru, ko uporabnik kupi blago ali storitev iz naslova naročniškega razmerja za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, sklenjenega s podjetjem Telekom Slovenije, v zvezi s sklenitvijo pogodbe o nakupu blaga in storitev poleg teh pogojev razmerje med Telekomom Slovenije in uporabnikom kot naročnikom oz. uporabnikom elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije urejajo tudi SPU in PP, ki so dostopni na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 7.2. Telekom Slovenije glede na posamezen način nakupa blaga ali storitev na daljavo, v razumnem času po sklenitvi pogodbe ter ob dostavi blaga ali začetku opravljanja storitve, zagotovi uporabniku potrdilo o sklenjeni pogodbi v



papirni obliki ali na trajnem nosilcu podatkov (na e-naslov, prek SMS sporočila ali v Mojem Telekomu) ali izvod sklenjene pogodbe (v papirni obliki ali na e-naslov).

- 7.3. Telekom Slovenije uporabniku predlaga, da si potrdilo o sklenjeni pogodbi ali izvod sklenjene pogodbe trajno shrani. V primeru, da je dokument v elektronski obliki, naj si uporabnik ta dokument natisne ali shrani na lasten trajni nosilec podatkov.
- 7.4. Uporabniki Telekoma Slovenije lahko nekatere pogodbe za naročila Telekomu Slovenije podpišejo tudi na daljavo, z uporabo digitalnega SMS podpisa. Digitalni SMS podpis je storitev elektronskega podpisovanja v oblaku BetrSign®, ki omogoča zakonsko skladno elektronsko podpisovanje na daljavo. Elektronski podpis ustreza zahtevam Uredbe (EU) št. 910/2014 o elektronski identifikaciji in storitvah zaupanja za elektronske transakcije na notranjem trgu (Uredba eIDAS). Naročnik storitev Telekom Slovenije se mora pred uporabo storitve BetrSign® prijaviti v Moj Telekom s svojim uporabniškim imenom in geslom. Za dostop do predala z naročniško dokumentacijo in za elektronski podpis naročniške dokumentacije naročnik prejme enkratno geslo na mobilno telefonsko številko, ki jo vnese ob prijavi v portal. Naročnik elektronsko podpiše pripravljeno naročniško dokumentacijo (pogodbo) z izbiro akcije Podpišite dokument v uporabniškem vmesniku BetrSign®. Elektronski podpis na pogodbi je kombinacija vizualizacije podatkov o prijavljenem naročniku in naprednega elektronskega podpisa, overjenega s kvalificiranim digitalnim potrdilom ponudnika storitve BetrSign®. Takšen elektronski podpis povezuje podpisnika s podpisano vsebino (pogodbo), potrjuje dejanje podpisa in zagotavlja celovitost podpisanega dokumenta.

8. Ugovori, pripombe, zahtevki, izjave

- 8.1. V zvezi z nakupom blaga in storitev lahko uporabnik poda ugovore, pripombe, zahtevke in izjave, v rokih in na način, kot določa veljavna zakonodaja.
- 8.2. Uporabnik poda ugovor zoper odločitev ali ravnanje Telekoma Slovenije v skladu z določbami SPJU:
- pisno na naslov Telekom Slovenije, Cigaletova 15, Ljubljana, s pripisom reklamacija;
 - osebno na prodajnih mestih Telekoma Slovenije;
 - ustno na telefonske številke 041 700 700, 080 8000, 080 1000, pri čemer mora naročnik oz. uporabnik obvezno izpostaviti, da gre za ugovor zoper odločitev oz. ravnanje oz. storitev Telekoma Slovenije in razločno opisati težave, lokacijo, na kateri je prišlo do težav, ime in priimek, naslov, telefonsko številko, uporabniško ime, šifro naročnika, za katero se podaja ugovor, ter način, na katerega želi prejeti odgovor;
 - na elektronski naslov za sprejem reklamacije (reklamacije@telekom.si),
 - v Mojem Telekomu.
- 8.3. V primeru zahtevka uporabnika, ki se nanaša na jamčenje Telekoma Slovenije iz naslova stvarne napake oz. neskladnosti blaga ter garancije, je uporabnik dolžan priložiti tudi blago z vso pripadajočo dokumentacijo.
- 8.4. V primeru zakonsko dopustnega odstopa od pogodbe se uporabniku zaračuna uporabnina za blago za čas, ko je imel uporabnik možnost uporabe blaga. Osnovo za izračun mesečne uporabnine predstavlja redna maloprodajna cena blaga na dan nakupa tega blaga, ki so ji odšteti manipulativni stroški v višini 20% cene brez vezave za blago. Osnova za izračun uporabnine se sorazmerno razdeli glede na število mesecev vezave naročniškega razmerja, če je bilo blago kupljeno s takšno vezavo; v primeru nakupa blaga brez vezave naročniškega razmerja pa se osnova sorazmerno razdeli na 24 mesecev. Končni izračun mesečne uporabnine je seštevek zneska manipulativnih stroškov in sorazmernih deležev uporabe za vsak posamezen poln mesec uporabe blaga.
- Primer izračuna uporabnine (vse cene so z DDV):
- Redna maloprodajna cena blaga je 100€

- Uporabnina = manipulativni stroški 20€ + (100€ - 20€), deljeno z 12 ali 24 mesecev, pomnoženo s številom polnih mesecev uporabe.

- 8.5. Reševanje ugovorov, pripomb, zahtevkov in izjav poteka v skladu z določili veljavne zakonodaje.
- 8.6. Telekom Slovenije ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Razen v zvezi z uporabo VALÚ Monete in VALÚ kot storitve plačevanja, priznava: Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva 6, Ljubljana, e-naslov info@ecdr.si, telefonska številka 08 205 65 90, ki za reševanje potrošniških sporov izvaja postopek med-arb.

9. Skrb za varovanje naravnega okolja

- 9.1. V skrbi za varovanje našega skupnega naravnega okolja Telekom Slovenije uporabnike prosi, da upoštevajo določila slovenske zakonodaje, da odpadna transportna embalaža in odpadna električna in elektronska oprema ter odpadne baterije in akumulatorji ne sodijo med mešane komunalne odpadke, ampak jih je potrebno zbirati ločeno in oddati v za to namenjene zabojnike in zbirališča oz. vrniti prodajalcu.
- 9.2. Na lokacijah zbiralnic pogodbenega partnerja Telekoma Slovenije in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije je omogočeno zbiranje odsluženih telefonskih aparatov, mobilnih aparatov, odsluženih baterij in polnilcev ter druge odpadne električne elektronske opreme ter odpadnih prenosnih baterij in akumulatorjev, kupljenih pri Telekomu Slovenije. Vse navedeno lahko uporabnik brezplačno odda v zbirnih centrih izvajalca javne službe ravnanja z odpadki v občini bivališča ali v zbirnih centrih kateregakoli zbiralca tovrstnih odpadkov v Sloveniji.
- 9.3. Na lokacijah zbiralnic pogodbenega partnerja Telekoma Slovenije in na prodajnih mestih Telekoma Slovenije lahko uporabnik odda tudi odpadno embalažo in elektronsko opremo, vezano na izdelke, kupljene pri Telekomu Slovenije; uporabnik pa jo lahko prepusti tudi izvajalcu javne službe ravnanja z odpadki v občini bivališča, saj ne gre za nevarne odpadke.

10. Končne določbe

- 10.1. Ti pogoji pričnejo veljati dne 26. 1. 2023.
- 10.2. Z dnem pričetka veljave teh pogojev prenehajo veljati Pogoji nakupa blaga in storitev z dne 5. 12. 2018.
- 10.3. Ti pogoji se objavijo in so dostopni na spletnih in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.

Telekom Slovenije, d.d.

GD 3.0.3/166.7 (26. 1. 2023)