



## Informacije pred sklenitvijo pogodbe za uporabnike MOBI

**Informacije pred sklenitvijo pogodbe in ostale navedene dokumente si prenesite za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.**

### Informacije o storitvi in ceni

Pogoj za uporabo storitev je pozitivno dobroimetje na računu MOBI. Uporabnik ima na voljo 2 začetna prodajna paketa.

- »Paket SIM MOBI« je prodajni komplet, ki vsebuje kartico SIM s kodama PIN in PUK, pogoje uporabe MOBI ter različne tiskovine z navodili in informacijami.
- »MOBI paket z mobitelom ali pametno otroško uro « je prodajni komplet, ki vsebuje izbran mobitel, SIM s kodama PIN in PUK, pogoje uporabe MOBI ter različne tiskovine z navodili in informacijami.

Osnovna tarifa MOBI ne vključuje zakupljenih enot. Poraba se plačuje glede na porabljene enote, ki so minute ali SMS/MMS sporočila ali 1 MB prenosa podatkov. Cene enot so navedene v [ceniku](#).

Uporabnik lahko vključi enega od samodejnih zakupov Mobi A za 4,99 €/1 mesec, Mobi B za 9,99 €/1 mesec Mobi C za 13,99 €/1 mesec ali enega od enkratnih zakupov Mobi Net Mesec za 9,99 €/1 mesec ali Mobi Net za 29,99 €/365 dni. Cene in količine tarife, zakupov in dodatnih storitev so objavljene na [www.telekom.si](http://www.telekom.si) pod rubriko Ceniki.

Vse ostale informacije o predplačniški ponudbi so dostopne na [Spoznaj Mobi - Zasebni uporabniki - Telekom Slovenije](#).

Za predplačniške storitve veljajo [Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.](#) in [Pogoji poslovanja in uporabe storitev Mobi](#).

### Trajanje pogodbe

Predplačniška pogodba med uporabnikom predplačniških storitev Telekoma Slovenije in Telekomom Slovenije je sklenjena, ko uporabnik prvič aktivira predplačniško kartico SIM MOBI in je brez vezave. Traja v skladu s pogoji storitve.

### Plačilni pogoji

Uporabnik lahko svoj račun polni na več načinov (več na [Spoznaj Mobi - Zasebni uporabniki - Telekom Slovenije](#)).

- POLNJENJE V MOJEM TELEKOMU**  
Račun Mobi najenostavneje napolnite v portalu Moj Telekom – s kreditno kartico ali s kartico Mobi. Prek Mojega Telekoma vam lahko bližnji tudi podarijo gigabajte za prenos podatkov.
- POLNJENJE S KARTICO MOBI**  
S kartico Mobi lahko polnite svoj in katerikoli drug račun Mobi. Polnite lahko s klicem ali ukaznim nizom, prek interneta pa le svojega. Izberite način, ki vam najbolj ustreza.
- NAKUP VREDNOSTNICE V PAMETNI DENARNICI VALU**  
V pametni denarnici VALÚ lahko kupite vrednostno kartico in napolnite svoj ali drug račun Mobi.
- POLNJENJE Z VALU MONETO**  
Račun Mobi napolnite s svojim mobitelom – brez kartice Mobi. Pri polnjenju z VALÚ Moneto lahko prejmete do 20 % več na račun Mobi.
- POLNJENJE S PLAČILNIMI KARTICAMI**  
Na portalu Moj Telekom račun Mobi preprosto napolnite s plačilnimi karticami Activa, Maestro, MasterCard, Visa in Visa Electron.
- DIREKтна POLNITEV NA PRODAJNEM MESTU**  
Svoj ali drug račun Mobi napolnite prek posebnega terminala.
- PLAČEVANJE S TRAJNIKOM PREK PAY365**



S Pay365 enostavno napolnite račun Mobi s poslanim SMS-om ali si nastavite samodejne periodične polnitve po meri.

## 8. ŽEPNINA

Mobilni naročniki, ki imajo v svoji bližini uporabnika Mobi, mu lahko storitve Mobi enostavno plačujejo prek mesečnega računa.

### Pogoji in rok dostave ter izvedba storitev

Uporabnik lahko SIM-kartico kupi in takoj prevzame na prodajnem mestu ali jo naroči na spletni strani. V tem primeru SIM-kartico dostavi dostavna služba. Ko uporabnik aktivira SIM-kartico MOBI se začnejo izvajati predplačniške storitve. Zakupi se začnejo izvajati, ko jih uporabnik vklopi pod pogoji uporabe.

### Možnosti in načini pridobivanja najnovejših podatkov o vseh veljavnih tarifah in stroških vzdrževanja

Več informacij o možnostih in načinih pridobivanja najnovejših podatkov o vseh veljavnih tarifah in stroških vzdrževanja je dostopnih na spletnem mestu [www.telekom.si](http://www.telekom.si), v prodajno-svetovalnih centrih, na prodajnih mestih in pri pooblaščenih posrednikih Telekoma Slovenije v njihovem obratovalnem času ter na javno objavljenih brezplačnih telefonskih številkah Telekoma Slovenije (080 8000, 041 700 700).

### Preglednost računov za opravljene storitve

Uporabnik lahko stanje in veljavnost svojega računa MOBI preveri na naslednje načine:

- V svoj mobilni telefon vtipka \*123# in pritisne tipko za klic.
- Pokliče 123 in pritisne 1.
- Na portalu Moj Telekom.

Stanje in veljavnost neuporabljenih enot tako v Sloveniji kot iz tujine lahko uporabnik preveri tako, da pošlje sporočilo SMS s ključno besedo PORABA na številko 1917. Poslano SMS-sporočilo iz mobilnega omrežja Telekoma Slovenije je brezplačno, v tujini pa se plača v skladu z veljavnim cenikom. Iz Slovenije lahko pokliče tudi na številko 121 za brezplačno pomoč uporabnikom.

Uporabniki Mobi mesečnih zakupov s samodejnim podaljševanjem 3 dni pred iztekom obdobja 1 meseca prejmejo obvestilo SMS.

### Reševanje sporov/ reklamacij

Reklamacije v zvezi z računom Mobi, s polnjenjem računa Mobi in z dobroimetjem se podajo na način, določen v Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d., 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 izdelava 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.

### Omejitev interventnih storitev in lokacija

Telekom Slovenije naročnikom/uporabnikom zagotavlja brezplačne klice iz lastnega javnega elektronskega komunikacijskega omrežja na številke za komunikacijo v sili, ki jih določa zakonodaja. Ob komunikaciji na številke za komunikacijo v sili se centru za sprejem komunikacije v sili takoj in brezplačno v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno dosegljivimi podatki posreduje informacije o številki in lokaciji kličočega. Naročnik/uporabnik si lahko komunikacijo zagotovi tudi v primeru izpada električnega omrežja tako, da si zagotovi nadomestno oziroma brezprekinitveno napajanje in njegovo vzdrževanje.

Telekom Slovenije naročnikom/uporabnikom zagotavlja brezplačne klice na številke Telekoma Slovenije za stike z naročniki in prijavo napak tudi v primeru začasne omejitve oziroma uporabe storitve.

### Varnost

V Telekomu Slovenije se zavedamo svoje odgovornosti do naših uporabnikov, pri tem pa je ključna varnost. V primeru incidentov v zvezi z varnostjo ali v primeru groženj ali ranljivosti omrežja ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in splošnimi pogoji. Telekom Slovenije s stalnim spremljanjem groženj in ranljivosti ter sprotim izvajanjem ukrepov za zmanjševanje njihovega vpliva skrbi za zmanjševanje verjetnosti nastanka incidenta v zvezi z varnostjo. Če do njega vseeno pride, Telekom Slovenije izvede obveščanje, kot ga določa vsakokrat veljavni Zakon o elektronskih komunikacijah, ter sprejme vse ukrepe za odpravo incidenta in njegovo ponovitev. O varnostnih grožnjah ali ranljivostih ter o sprejetih ukrepih na strani Telekoma Slovenije uporabnike obveščamo na naših spletnih mestih, po potrebi pa tudi prek drugih komunikacijskih kanalov. Varnost ni samo v naši domeni, zato naročnikom na naših spletnih mestih tudi svetujemo, na kakšen način lahko zaščitijo svoje naprave ter kako lahko učinkovito in hkrati varno uporabljajo naše omrežje, storitve in naprave.

Varnost pogovorov v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljene zveze je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev. V izogib nenamernemu gostovanju in visokemu računu svetujemo ročno izbiro operaterja.

Priporočamo tudi seznanitev z vsebino Priporočila o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, ki je dostopna na spletnem mestu Telekoma Slovenije oz. na <https://www.akos-rs.si/zakoni-in-priporocila/priporocila-agencije>.

Telekom Slovenije pri dostopanju uporabnikov do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost.

### Informacije o kakovosti storitve

Telekom Slovenije v normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja delovanje mobilnega omrežja in storitev skladno z odločbami o dodelitvi radijskih frekvenc. Telekom Slovenije ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve mobilnega omrežja 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov v mobilnem omrežju so nižje od teoretičnih; odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, naprave (modema) in drugih dejavnikov na prenosni poti. Telekom Slovenije poskuša po najboljših tehničnih zmožnostih zagotoviti vsem uporabnikom prenosa podatkov v mobilnem omrežju enako kakovostno uporabo in enak dostop do mobilnega omrežja, zato si pridržuje pravico uveljavljanja principa pravične uporabe storitev. Princip pravične uporabe storitev določa pravično raven uporabe podatkovnih storitev v obliki dnevnih ali mesečnih kvot količine prenesenih podatkov, ki so sestavni del opisa posameznega paketa podatkovnih storitev. Ko uporabnik doseže pravično raven količine prometa, ima Telekom Slovenije pravico kontrole prometa v smislu omejevanja hitrosti prenosa podatkov. Telekom Slovenije zagotavlja, da bo uporabnik o doseganju dnevne/mesečne pravične ravni količine podatkov opozorjen z SMS-sporočilom ali elektronskim sporočilom. V vsakem primeru Telekom Slovenije uporabniku, ki je presegel pravično raven, ne bo omejeval hitrosti prenosa podatkov na manj kot 64 Kbit/s oziroma kot je določeno v posamezni prodajni ponudbi.

### Prekinitev pogodbe – plačila in vrnitev dobroimetja

Na računu Mobi je vklopljena storitev Samodejno podaljševanje brez polnjenja, ki podaljša veljavnost računa Mobi brez polnitve vsak 89. dan za nadaljnjih 90 dni, če je na računu dovolj dobroimetja. Uporabnik lahko storitev izklopi, če je ne želi, tako da pošlje ključno besedo PODALJSAJ NE na 1019.

Storitev lahko uporabnik predplačniških storitev kadarkoli brez dodatnih stroškov preneha uporabljati tako, da računa enostavno ne napolni. Po preteku 270 dni je uporabniku MOBI onemogočena uporaba storitev. Uporabnik lahko tudi prenese številko k drugemu operaterju in s tem prekine pogodbo pri Telekomu Slovenije. Pri tem je uporabnik upravičen do vračila morebitnega preostalega dobroimetja na računu v roku 3 mesecev od dneva prenosa številke, Telekom Slovenije pa lahko zaračuna administrativne stroške, ki s tem nastanejo. Uporabnik pošlje pisno zahtevo na [reklamacije@telekom.si](mailto:reklamacije@telekom.si), ki naj vsebuje ime in priimek, naslov, št. TRR-računa. Izplača se znesek, ki je višji od administrativnih stroškov. Če administrativni stroški presegajo preostali znesek na predplačniškem računu v času prenosa, se izplačilo ne izvrši.

### Zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in izguba paketov pri storitvah dostopa do interneta

Pri uporabi internetnih storitev lahko na kakovost uporabniške izkušnje vpliva zakasnitev paketov, izguba paketov in trepetanje paketov. Ti pojavi so prisotni v vseh komunikacijskih omrežjih in so odvisni od tipa uporabljenega omrežja (mobilno), dostopovne tehnologije, ki je uporabljena v različnih omrežjih (npr.: 4G, 5G, xDSL ...) ter razdalje med uporabnikom in storitvijo, ki jo uporabnik uporablja. Povečane vrednosti zakasnitev, trepetanja ali izgube paketov se pri uporabniku lahko odražajo kot zmanjšanje prenosne hitrosti, počasnejše nalaganje strani, neodzivnost pri igranju iger na spletu, slabša kakovost videa, prekinjanje videa ali pogovora ob uporabi oblčnih storitev.

### Čas vzpostavljanja začetne povezave, verjetnosti napake in zakasnitev klicne signalizacije

Pri vzpostavljanju začetne povezave si prizadevamo vzpostaviti priključek v čim krajšem času, kar je odvisno predvsem od stanja omrežja na lokaciji uporabnika. V času povečanega števila napak v omrežju zaradi vpliva naravnih pojavov (kot so neurja, strele, žled itd.) pa se ta čas lahko podaljša zaradi zasedenosti ekip na terenu. Verjetnost napak je sorazmerno majhna in je odvisna od danih tehničnih razmer in lastnosti omrežja ter od vrste opreme pri uporabniku. Verjetnost napak se poveča ob različnih naravnih pojavih in ob sistemskih napakah. Pri uporabi javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev lahko na kakovost uporabniške izkušnje vpliva daljši čas vzpostavitve klica, sporočila oz. seje. Povečane vrednosti se lahko odražajo kot motnje pri vzpostavljanju klicev ter zamude pri dostavi SMS-/MMS-sporočil.

### Vzdrževanje in storitev pomoči uporabnikom

Telekom Slovenije zagotavlja delovanje omrežja in storitev v skladu z zakonom, drugimi predpisi in odločbami pristojnih organov. Ob normalnih pogojih v okviru veljavne zakonodaje zagotavlja storitve 24 ur na dan in 7 dni v

tednu. Telekom Slovenije svoje uporabnike obvešča o morebitnem začasnem nedelovanju določenih storitev. Obvestila o vzdrževalnih delih in delovanju so objavljena na spletnem mestu [www.telekom.si](http://www.telekom.si), v sklopu Pomoč in podpora, Obvestila o delovanju storitev. Vse morebitne napake in motnje na posameznih priključkih oziroma storitvah lahko naročnik vedno javi s klicem na telefonsko številko (080 1000 ali 041 700 700) in prek drugih komunikacijskih kanalov (e-naslova [tehnicka.pomoc@telekom.si](mailto:tehnicka.pomoc@telekom.si), spletnega mesta, mobilne aplikacije Moj Telekom ali digitalnega svetovalca Maksa ...), in sicer 24 ur na dan in 7 dni v tednu, pri čemer mora navesti, na kateri priključek oziroma storitev se napaka ali motnja nanaša.

### **Cene uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen**

Informacije o cenah uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen, kot so npr. komercialne številke, ter ostalih cenah uporabnik najde na [www.telekom.si](http://www.telekom.si), pod rubriko Ceniki.

### **Obdelava osebnih podatkov**

Telekom Slovenije pri sklepanju pogodb ter pri izvajanju elektronskih komunikacijskih storitev obdeluje podatke o naročnikih oziroma uporabnikih, o porokih, o uporabi in obračunu storitev ter tudi prometne podatke. Katere podatke obdeluje, je opisano v SPU in posebnih pogojih za posamezno storitev oziroma v prodajni ponudbi posamezne storitve, več informacij o obdelavi osebnih podatkov pa je na voljo v Politiki zasebnosti.

### **Končni uporabniki invalidi**

Končni uporabniki invalidi lahko informacije o storitvah, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, pridobijo v prodajno-svetovalnih centrih, na prodajnih mestih Telekoma Slovenije in na brezplačni telefonski številki 080 8000.

### **Objava v imeniku**

Naročnik/uporabnik se lahko odloči, da svoje podatke vključi v imenik. Podatki, ki se vpišejo v imenik, so ime/naziv naročnika/uporabnika, njegov naslov in telefonska številka. Drugi podatki, ki se lahko vpišejo v imenik, ter informacije o objavah in uporabi teh podatkov so navedeni v SPU.

### **Razno**

S sklenitvijo pogodbe postanejo vse informacije pred sklenitvijo pogodbe sestavni del pogodbe, za katero so bile izdane, sicer niso pravno zavezujoče.