

SPAR MOBIL, Telekom Slovenije, d.d.
041 500 500, info@spar-mobil.si

Številka dokumenta: 435.1
Veljavnost: **od 1. 8. 2023**

Informacije pred sklenitvijo pogodbe za uporabnike SPAR MOBIL

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 SPAR MOBIL. Uporabnik ima na voljo 1 začetni prodajni paket.

- »Predplačniški paket SPAR MOBIL« je prodajni komplet, ki vsebuje kartico SIM, kodi PIN in PUK in kratka navodila za uporabo.

Osnovna tarifa SPAR MOBIL 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 zakupov SPAR XL za 6,99 € za 30 dni, SPAR L za 4,99 € za 30 dni ali SPAR 300 za 3,99 € za 30 dni ter paket SPAR 15 GB za 7,99 € za 30 dni. Cene in količine tarife, zakupov in dodatnih storitev so objavljene na www.spar-mobil.si pod rubriko Paketi in ceniki.

Vse ostale informacije o predplačniški ponudbi so dostopne na www.spar-mobil.si.

Za predplačniške storitve veljajo [Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.](#) in <https://www.spar.si/content/dam/sparsiwebsite/spar-mobil/pogoji-uporabe-predplacniske-ponudbe-spar-mobil.pdf>.

Trajanje pogodbe

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

Plačilni pogoji

Svoj račun SPAR MOBIL lahko napolnite na tri načine:

- z vrednostnico SPAR MOBIL, ki je na voljo na vseh prodajnih mestih Spar in Interspar po Sloveniji,
- on-line nakupom na spletni strani www.spar-mobil.si ali
- v aplikaciji SPAR MOBIL.

Pri on-line nakupu in nakupu v aplikaciji je plačimo omogočeno s kreditno kartico.

Pogoji in rok dostave ter izvedba storitev

Uporabnik lahko SIM-kartico kupi in takoj prevzame na prodajnih mestih SPAR ali INTERSPAR po Sloveniji. Ko uporabnik aktivira SIM-kartico SPAR 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.spar-mobil.si in na prodajnih mestih SPAR in INTERSPAR po Sloveniji ter na javno objavljeni številki 041 500 500.

Preglednost računov za opravljene storitve

Za preverjanje stanja vtipkajte *144# in pritisnite tipko Kliči. Na zaslonu se prikaže informacija o trenutnem stanju in datumu veljavnosti. Sistem vas obvesti, ko je račun prazen. Klic ali seja se prekine.

Reševanje sporov/ reklamacij

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 določajo vsakokrat veljavni zakon, ki ureja področje komunikacij in na njegovi podlagi izdani predpisi.

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 katerem so informacije o SIM kartici. Uporabnik ima pravico vložiti ugovor v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje; vendar najpozneje v šestdesetih (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.

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 reklamacije (reklamacije@telekom.si).

Telekom Slovenije bo na vsak ugovor uporabnika odgovoril najkasneje v petnajstih (15) dneh.

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

Storitev lahko uporabnik predplačniških storitev kadarkoli brez dodatnih stroškov preneha uporabljati tako, da računa enostavno ne napolni. Po preteku 270 dni je uporabniku SPAR MOBIL 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, 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, 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 (041 500 500) in prek drugih komunikacijskih kanalov (e-naslova info@spar-mobil.si, spletnega mesta), 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.spar-mobil.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 Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d..

Razno

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