

# Pogoji uporabe predplačniške ponudbe SPAR MOBIL

Veljavnost: od 1. 7. 2023 (novi uporabniki) oz. od 10. 8. 2023 (obstoječi uporabniki)

## 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 ter uporabniki mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev iz ponudbe SPAR MOBIL, in 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.
- 1.4. »Identifikacija« - uporabnik SPAR MOBIL se izkaže s certifikatom SPAR MOBIL ali kodo PUK ali kartico SIM, s pisno izjavo in z osebnim dokumentom na vpogled.

## 2. Vsebina paketa SPAR MOBIL

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

## 3. Opredelitev pravic in obveznosti

- 3.1. Uporabnik je fizična oseba, ki je uporabnik storitev SPAR MOBIL.
- 3.2. Kartica SIM (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. Vrednotnica SPAR MOBIL je vrednotnica, ki vsebuje vrednosti v EUR določene na njej (vključno z DDV), s katero se lahko v tej vrednosti naloži dobroimetje na račun SPAR MOBIL. Vrednotnica SPAR MOBIL predstavlja izključno elektronsko vrednotnico 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 (devetdeset) 90 dni od dneva zadnje polnitve. Po preteku devetdeset (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 sto osemdeset (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 devetdeset (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 prekinajo.
- 3.5. Skupni čas, v katerem lahko uporabnik polni račun SPAR MOBIL, je dvesto sedemdeset (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 dvesto sedemdeset (270) dni ali več, uporabnik ne more več polniti računa SPAR MOBIL (račun SPAR MOBIL je zaklenjen). Dobroimetje na računu SPAR MOBIL se izniči, uporabniku pa lahko izvajalec brez predhodnega obvestila odvzame klicno številko in izklopi kartico SIM.
- 3.6. Račun SPAR MOBIL je račun, na katerega uporabnik z vrednotnico naloži dobroimetje. Račun je odprt pri izvajalcu storitev, je 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. Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije« (v nadaljevanju mobilno omrežje) je elektronsko komunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije, ki deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc, ki omogočajo storitve mobilnega omrežja vseh generacij.
- 3.9. Enota – pomeni 1MB podatkov ali 1 SMS/MMS ali 1 minuta pogovora v omrežju Telekoma Slovenije v Republiki Sloveniji.
- 3.10. MB – Mega Byte – je v računalništvu enota za količino prenosa 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, video posnetke.
- 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 ena na enoto po polnitvi dobroimetja z vrednotnico. Osnovna tarifa je določena v veljavnem ceniku storitev SPAR MOBIL. 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. V primeru, da uporabnik enote porablja za klice, velja to za klice iz omrežja Telekoma Slovenije v vsa slovenska omrežja (brez videotelefonije, prenosa podatkov preko klicne povezave ali preusmeritve klicev). Klici na prejemniške, komercialne in posebne številke, videotelefonija in prenosa podatkov preko klicne povezave se zaračunavajo po veljavnem ceniku in se ne odštevajo iz 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 dodatek po veljavnem ceniku.
- 3.15. Paketi SPAR so zakupi veljavni trideset (30) dni in vključujejo določeno količino enot za minute pogovorov, sporočila SMS ali MMS ali prenos podatkov. Vključene količine veljajo v mobilnem omrežju Telekoma Slovenije. Za vklop paketa uporabnik pošlje SMS s ključno besedo na 1917. Poslano sporočilo SMS je brezplačno. Ob uspešnem vklopu uporabnik prejme brezplačno povratno sporočilo SMS. Pogoj za vklop/nakup paketa

Stran 1 od 2

- je, da je stanje na računu SPAR MOBIL vsaj enako ceni paketa, za katero je poslana zahteva za vklop in ni preteklo več kot (devetdeset) 90 dni od zadnje polnitve. Veljavnost paketa je trideset (30) dni od vklopa (do 23:59:59 na trideseti dan). Neuporabljene količine zapadejo po preteku trideset (30) dni. Klici sporočila, prenos podatkov ali enote storitev nad vključeno količino se zaračunavajo po veljavnem ceniku SPAR MOBIL pred in po preteku veljavnih trideset (30) dni, če si izbranega paketa uporabnik ne vključi ponovno. Uporabnik ne more zakupiti več enakih paketov naenkrat.
- 3.16. 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).
  - 3.17. 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](http://www.spar-mobil.si). V obrazec vnese podatke, ki so potrebni za uspešen prenos. Obrazec se nato odda na Spar prodajnem mestu - ali pošlje na elektronski naslov. Ko Telekom prejme pravilno izpolnjen obrazec za prenos številke, traja en delovni dan in prenos je končan. SIM kartica od takrat naprej deluje z obstoječo telefonsko številko.
  - 3.18. 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 štiriindvajsetih (24) urah po prejemu obvestila in ob predložitvi identifikaciji. Identifikacija lastništva pomeni okvirček SIM-kartice SPAR MOBIL ali kopija SIM-kartice SPAR MOBIL, na katerem 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 prejetju 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.
  - 3.19. 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 bilo povzročeno neuspešno polnjenje računa SPAR MOBIL.
  - 3.20. Izpis klicanih števil za uporabnike predplačniškega sistema SPAR MOBIL ni mogoč.
  - 3.21. Uporabnik lahko kadarkoli preneha uporabljati predplačniški sistem SPAR MOBIL. V tem primeru izgubi pravico do dodeljene klicne številke.
  - 3.22. Uporabnik, ki je potrošnik in je opravil zamenjavo izvajalca mobilnih storitev, lahko v primeru predplačniških storitev ob predložitvi ustreznega dokazila, iz katerega izhaja povezava z določeno številko (točka 1.4.), zahteva povračilo morebitnega preostalega dobroimetja v roku treh (3) mesecev od dneva, ko je bila številka prenesena. Prenosni izvajalec sme v zvezi z izplačilom zaračunati administrativne stroške, pri čemer višina teh stroškov ne presega dejanskih stroškov, ki jih ima prenosni izvajalec z izplačilom dobroimetja. Izpolnjen obrazec Izplačilo dobroimetja ob zamenjavi izvajalca mobilnih storitev uporabnik izpolni na spletni strani ali na prodajnem mestu. Ob predložitvi ustreznega izpolnjenega obrazca se uporabniku izplača preostalo dobroimetje po tem, ko so bili odšteti administrativni stroški v skladu z veljavnim cenikom in le-to presega višino administrativnih stroškov.
  - 3.23. V primeru, da izvajalec ugotovi, da je kartica SIM 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 določajo vsakokrat veljavni zakon, ki ureja področje komunikacij in na njegovi podlagi izdani predpisi.
- 4.2. Ugovor mora vsebovati osebne podatke uporabnika, naslov, kontaktno telefonsko številko, klično 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.
- 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 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.
- 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 reklamacije ([reklamacije@telekom.si](mailto: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, operater 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.
- 4.7. Če Telekom Slovenije ne ugotovi uporabnikovega ugovora, lahko uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Telekoma Slovenije vložiti 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 vložiti predlog za rešitev spora pred agencijo.
- 4.9. Uporabnik lahko vložiti predlog za rešitev spora na agencijo, tudi kadar Telekom Slovenije ugotovi njegovemu ugovoru, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Uporabnik lahko predlog za rešitev spora vložiti 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](http://www.spar-mobil.si) ter na prodajnih mestih Spar, kot tudi na spletni strani izvajalca [www.telekom.si](http://www.telekom.si).
- 5.3. Cenik storitev je dostopen na [www.spar-mobil.si](http://www.spar-mobil.si) ter na prodajnih mestih Spar, kot tudi na spletni strani Telekoma Slovenije [www.telekom.si](http://www.telekom.si).
- 5.4. SPU in PP so na voljo na spletni strani Telekoma Slovenije [www.telekom.si](http://www.telekom.si).
- 5.5. Ti pogoji pričnejo veljati 1. 7. 2023 za nove uporabnike. Za obstoječe uporabnike ti PP veljajo od 10. 8. 2023. S tem datumom prenehajo veljati Pogoji uporabe predplačniške ponudbe SPAR MOBIL z dne 1. 10. 2022.

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

GD 3.0.3/168.2 (1. 7. 2023)

Stran 2 od 2