Si.mobil d. d.
Šmartinska 134b
1000 Ljubljana

t: +386 40 40 40 40
f: +386 40 44 35 99
www.simobil.si

Member of Telekom Austria Group

Veljavnost: od vključno 03. 10~~1. 4~~. 2015 dalje

SI.MOBIL telekomunikacijske storitve, d.d.
Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana

Splošni pogoji
za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike

Družba SI.MOBIL telekomunikacijske storitve, d.d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: **Si.mobil**), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti, kot operater, izvaja tudi elektronske komunikacijske storitve za potrošnike - vse v skladu s svojimi **Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike** ter veljavnimi predpisi Republike Slovenije.

Vsebina Si.mobilovih Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike je naslednja:

KAZALO

I. Opredelitve
II. Splošno o razmerjih s potrošniki
III. Splošno o Elektronskih komunikacijskih storitvah
IV. Komunikacija z Uporabniki in sprememba podatkov
V. Nastanek naročniškega razmerja
VI. Izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev
VII. Izpolnjevanje obveznosti in uveljavljanje pravic
VIII. Nedelovanje ali slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev
IX. Preprečevanje izredno visokih zneskov na računih
X. Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo
XI. Omejitve in posledično prenehanje izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev
XII. Prenehanje naročniškega razmerja
XIII. Terminalska oprema
XIV. Obdelovanje osebnih podatkov
XV. Skrb za Uporabnike
XVI. Veljavnost Splošnih pogojev za potrošnike

I. Opredelitve

1. Opredelitve oziroma pomenski sklopi (v nadaljevanju: **Opredelitve**) uporabljeni v Splošnih pogojih za potrošnike (kot so opredeljeni v nadaljevanju), v Naročniških pogodbah (kot so opredeljene v nadaljevanju), v Prilogah (kot so opredeljene v nadaljevanju) in v ostalih listinah, katerih priloga oziroma del so Splošni pogoji za potrošnike, imajo pomen, kot ga določajo Splošni pogoji za potrošnike - razen če sami Splošni pogoji za potrošnike ali te listine določajo drugače ali če drugače jasno izhaja iz konteksta besedila Splošnih pogojev za potrošnike ali teh listin. Če za posamezne pojme Opredelitve ne obstojijo, njihov pomen oziroma vsebino določajo neposredno Veljavni predpisi (kot so opredeljeni v nadaljevanju).

2. Vsebina Opredelitev:
   - **Agencija:** je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, ki na področju Republike Slovenije pospešuje učinkovito konkurenco pri zagotavljanju elektronskih komunikacijskih omrežij, elektronskih komunikacijskih storitev in pripadajočih zmogljivosti, prispeva k razvoju notranjega trga in podpira interese državljanov.
   - **Brezplačni preizkus:** kot opredeljeno v Posebnih pogojih za izvajanje storitve brezplačni preizkus, objavljenimi na spletni strani www.simobil.si.
   - **Cenik:** je Si.mobilov cenik za Elektronske komunikacijske storitve, ki določa: (i) vsakokratno veljavne cene za posamezne Elektronske komunikacijske storitve, (ii) vsakokratno veljavne stroške, ki jih mora plačevati Naročnik v zvezi z uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev in (iii) ostale vsakokratno veljavne plačilne obveznosti Naročnika v razmerju do Si.mobila. Cenik je Priloga Naročniške pogodbe.
   - **Drug ponudnik:** je ponudnik Gostovanja in vsak drug ponudnik posameznih storitev, ki ni Si.mobil, vendar pa neposredno ali preko Si.mobila ponuja svoje storitve tudi Uporabnikom. Za Uporabnike Storitev Drugih ponudnikov veljajo pogoji in zahteve teh Drugih ponudnikov, Splošni pogoji za potrošnike pa v delu, ki ni v nasprotju s pogoji in zahtevami Drugih ponudnikov.
   - **Elektronske komunikacijske storitve:** so tiste elektronske komunikacijske storitve, ki jih Si.mobil zagotavlja Naročnikom. Elektronska komunikacijska storitev je prenos signalov po elektronskih komunikacijskih omrežjih v vsebini in na način določen z Veljavnimi predpisi.
   - **Gostovanje** (v angleškem jeziku: Roaming)**:** pomeni uporabo elektronskih komunikacijskih storitev in drugih Storitev Drugih ponudnikov, tj. Si.mobilovih roaming partnerjev, s katerimi ima Si.mobil sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje teh storitev.

- **Izredno visok račun:** je Račun za znesek, ki občutno presega povprečno mesečno porabo Naročnika oziroma Uporabnika v zadnjih treh mesecih.
- **Kartica SIM** (okrajšava za poimenovanje v angleškem jeziku: Subscriber Identity Modul)**:** pomeni fizičnega ali drugačnega nosilca podatkov: (i) identifikacijskih podatkov Naročnika, ki omogoča identifikacijo Naročnika in (ii) drugih podatkov potrebnih za izvajanje in uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi.
- **Klici v sili:** so klici v sili na telefonsko številko: 112, klici na telefonsko številko policije: 113, klici za prijavo pogrešanih otrok na telefonsko številko: 116 000.
- **Kodeks:** je vsakokrat veljaven Samoregulaciji kodeks o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, ki so ga sestavili in uskladili podpisniki z namenom določitve minimalnega standarda kakovosti javnih komunikacijskih storitev na ozemlju Republike Slovenije in minimalnega določanja pravil za nadomestila, ki jih operaterji povrnejo svojim naročnikom ob Nedelovanju ali Slabšem delovanju javnih komunikacijskih storitev, objavljen na internetni strani www.simobil.si, seznam podpisnikov je objavljen na spletni strani Združenja za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici Slovenije.
- **Ločeni račun:** je Račun, na katerem sta ločeno prikazani poslovna in zasebna uporaba Elektronskih komunikacijskih storitev s strani Uporabnika, katerega Si.mobil, glede na lastne tehnične zmožnosti, izstavi Naročniku na posebno pisno zahtevo Naročnika.
- ~~**MMS sporočilo**: je multimedijsko sporočilo, katerega lahko Uporabnik, z uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev, posreduje drugemu Uporabniku.~~
- **Naročnik:** je potrošnik ali potrošnica – tj. fizična oseba, ki s Si.mobilom sklene Naročniško pogodbo za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.
- **Naročniška pogodba:** je vsaka pogodba (ne glede na poimenovanje pogodbe: Naročniška pogodba, Dogovor, Sporazum, ...) med Naročnikom in Si.mobilom, po kateri Si.mobil zagotavlja Naročniku uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev za namene izven Naročnikove poklicne ali pridobitne dejavnosti. Naročniška pogodba je praviloma pisna in je sklenjena, ko jo Naročnik in Si.mobil podpišeta – razen če Splošni pogoji za potrošnike ali Posebni pogoji ali Naročniška pogodba določajo drugače. Kot podpis ~~Naročnika~~ se šteje lastnoročni podpis ali enakovreden podpis, kot ga določajo Veljavni predpisi.
- **Nedelovanje storitev:** pomeni popolno nezmožnost opravljanja komunikacije oz. Elektronske komunikacijske storitve upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamči Si.mobil, v obsegu kot je določeno s temi Splošnimi pogoji za potrošnike.

- **Negativna reakcija na račun** (v angleškem jeziku: Bill Shock)**:** je negativna reakcija Naročnika oziroma Uporabnika ob prejemu Izredno visokega računa za Elektronske komunikacijske storitve.
- **Nerazčlenjeni račun:** je Račun z osnovno stopnjo razčlenitve, ki Naročniku omogoči preverjanje in nadzor uporabe ter zaračunanega zneska po Računu, ki pa ne obsega klicev na brezplačne telefonske številke, vključno ne na telefonske številke za Klice v sili.
- **Obračunsko obdobje:** je časovno obdobje v okviru veljavnosti Naročniške pogodbe, ki praviloma traja štiri do pet tednov, v okviru katerega Si.mobil za Naročnika opravi posamezne v Naročniški pogodbi dogovorjene Elektronske komunikacijske storitve in jih za to obdobje vrednoti in zaračuna Naročniku, skupaj z ostalimi plačilnimi obveznostmi Naročnika do Si.mobila iz naslova Naročniške pogodbe, Naročnik pa jih mora Si.mobilu plačati - vse po Ceniku veljavnem za to obdobje.
- **Posebni pogoji:** so: (i) Si.mobilovi Posebni pogoji za izvajanje posameznih posebej opredeljenih Si.mobilovih storitev, (ii) pogoji, omejitve in navodila proizvajalcev Terminalske opreme, namenjenih Uporabnikom, glede uporabe Terminalske opreme, (iii) pogoji, omejitve in navodila Drugih ponudnikov, namenjeni Uporabnikom ter (iv) vsi drugi pogoji, omejitve in navodila v zvezi z uporabo posamezne Elektronske komunikacijske storitve. Če Posebni pogoji obstojijo in če določajo, da so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev za potrošnike, potem veljajo v okviru oziroma kot del Splošnih pogojev za potrošnike oziroma ob smiselnem upoštevanju Splošnih pogojev za potrošnike. Posebne pogoje sme Si.mobil ali drug njihov avtor (sestavljavec) kadarkoli spremeniti.
- **Priloge:** so vsaka in vse listine, ki so priložene Naročniški pogodbi in vsaka in vse listine na katere se Naročniška pogodba izrecno ali smiselno sklicuje. Priloge so lahko v fizični obliki ali pa kot označena spletna stran, na kateri je posamezna Priloga dostopna Naročniku.
- **Račun:** je vsak račun, ki ga Si.mobil izda v breme Naročnika za opravljene Elektronske komunikacijske storitve in za morebitne druge Naročnikove obveznosti do Si.mobila.
- **Razčlenjeni račun:** je Račun z višjo stopnjo razčlenitve od osnovne stopnje razčlenitve, kot jo zagotavlja Nerazčlenjeni račun. Si.mobil izstavi Naročniku Razčlenjeni račun na posebno pisno zahtevo Naročnika, glede na lastne tehnične zmožnosti. Stopnje razčlenitve Razčlenjenega računa in ceno za izstavitev, določa Cenik.
- **Si.mobilovo omrežje:** je elektronsko komunikacijsko omrežje, s katerim Si.mobil Naročnikom zagotavlja Elektronske komunikacijske storitve.
- **Slabše delovanje storitev:** pomeni trajajoče delovanje Elektronske komunikacijske storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in gre za delovanje, ki je v nasprotju s pogodbenimi pogoji (t.j. v nasprotju z Naročniško pogodbo in Splošnimi pogoji za potrošnike ter morebitnimi drugimi pogoji, ki opredeljujejo Elektronske komunikacijske storitve).

- ~~**SMS sporočilo**: je kratko pisno sporočilo, katerega lahko Uporabnik, z uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev, posreduje drugemu Uporabniku.~~
- **Splošni pogoji za potrošnike:** so predmetni Si.mobilovi Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, v okviru katerih oziroma v skladu s katerimi Si.mobil za Naročnike izvaja Elektronske komunikacijske storitve. Splošni pogoji za potrošnike so Priloga Naročniške pogodbe.
- **Storitev z dodano vrednostjo**: je vsaka storitev, ki zahteva obdelavo podatkov o prometu ali lokaciji, razen podatkov, ki niso nujno potrebni za prenos komunikacije ali za njegovo zaračunavanje.
- **Storitve Drugih ponudnikov:** so: (i) storitve, do katerih Si.mobil Uporabnikom zagotavlja zgolj dostop in se to zagotavljanje dostopa šteje za Elektronsko komunikacijsko storitev, (ii) storitve zagotavljanja izvajanja plačil, ko Uporabnik, s posredovanjem Si.mobila, plačuje blago ali storitve Drugim ponudnikom in se to zagotavljanje izvajanja plačil šteje za Elektronsko komunikacijsko storitev, (iii) storitve Gostovanj in (iv) druge Storitve Drugih ponudnikov.
- **Telefonska številka:** je številka, preko katere Naročnik uporablja Elektronske komunikacijske storitve. Telefonsko številko Naročniku v uporabo dodeli Si.mobil, ali pa jo je Naročnik že predhodno pridobil v uporabo od drugega operaterja.
- **Terminalska oprema:** je elektronska komunikacijska oprema v okvir katere spadajo vse elektronskim komunikacijskim omrežjem pripadajoče naprave, ki omogočajo Elektronske komunikacijske storitve.
- **Testiranje storitev:** brezplačno (brez mesečne naročnine, le plačilo opravljenega prometa in drugih morebitnih dolžnosti) testiranje delovanja Elektronskih komunikacijskih storitev za določen čas, skladno s politiko in pogoji, ki jih določi Si.mobil, ki ni Brezplačni preizkus.
- **Ugovor:** je ugovor (pritožba) Naročnika ali Uporabnika zoper odločitev, izvajanje, zaračunavanje ali drugo Si.mobilovo ravnanje v zvezi z izvajanjem Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi.
- **Uporabnik:** je oseba, ki dejansko uporablja Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi. Uporabnik je lahko Naročnik ali druga oseba, ki jo Naročnik, na način kot ga določi Si.mobil, določi za dejanskega uporabnika Elektronskih komunikacijskih storitev.
- **Veljavni predpisi:** so vsakokrat veljavni predpisi Republike Slovenije (Zakon o elektronskih komunikacijah, Obligacijski zakonik, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu osebnih podatkov, Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, ... in na podlagi zakonov izdani podzakonski predpisi), ki neposredno veljajo za vsa razmerja, ki jih Naročniška pogodba ali morebitni drugi dogovori med Si.mobilom in Naročnikom, ne urejajo oziroma jih ne urejajo drugače.

- **Zbirni račun:** je Račun za izvedene Elektronske komunikacijske storitve za več Naročnikovih Telefonskih številk, katerega Si.mobil, glede na lastne tehnične zmožnosti, izstavi Naročniku na posebno pisno zahtevo Naročnika.

II. Splošno o razmerjih s potrošniki

3. Splošni pogoji za potrošnike, vrste in vsebine Elektronskih komunikacijskih storitev, zemljevid pokritosti govornih in podatkovnih Elektronskih komunikacijskih storitev na področju Republike Slovenije, Cenik in ostali javno dostopni podatki potrebni za obveščanje Naročnikov in Uporabnikov, so dostopni na Si.mobilovi spletni strani www.simobil.si in na njegovih prodajnih mestih.

4. Si.mobil je v pogodbenem razmerju, v vsebini kot to določa Naročniška pogodba, izključno z Naročnikom. To pomeni, da v razmerju do Si.mobila izključno Naročnik odgovarja za vse obveznosti iz naslova in v zvezi z Naročniško pogodbo – tj. za svoje in za obveznosti Uporabnika (če sam ni obenem tudi Uporabnik) in se v razmerju do Si.mobila vedno šteje, da obveznosti iz naslova in v zvezi z Naročniško pogodbo izpolnjuje oziroma ne izpolnjuje izključno Naročnik. Ne glede na to pa velja, da so pravice in obveznosti Naročnika po Naročniški pogodbi obenem tudi pravice in obveznosti Uporabnika in obratno.

5. Kršitev Splošnih pogojev za potrošnike ali kršitev drugih Prilog s strani Naročnika ali Uporabnika pomeni obenem tudi kršitev Naročniške pogodbe in obratno.

6. Zato, da se v čim večji meri odpravi možnost za daljše prekinitve oziroma za nemožnost zagotavljanja Elektronskih komunikacijskih storitev oziroma da bi bile Uporabnikom kontinuirano zagotovljene Elektronske komunikacijske storitve v skladu z Naročniško pogodbo in storitve po morebitnih drugih pogodbah s Si.mobilom, Naročnik s sklenitvijo Naročniške pogodbe in katerekoli druge pogodbe s Si.mobilom, tudi vnaprej privoljuje, da lahko Si.mobil Naročniško pogodbo oziroma katerokoli drugo pogodbo z Naročnikom, v celoti ali delno (tj. vse svoje pravice in obveznosti iz naslova Naročniške pogodbe oziroma druge pogodbe ali njih del) prenese na tretjo osebo, ki bo od tega prenosa dalje nosilka vseh prenesenih pravic in obveznosti Si.mobila iz Naročniške pogodbe (vključno z obveznostjo izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi in s pravico do prejemanja plačil za te izvedene storitve) oziroma iz druge pogodbe.

III. Splošno o Elektronskih komunikacijskih storitvah

7. Si.mobil določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje, kakovost in vsebino Elektronskih komunikacijskih storitev in vse ostalo v zvezi z izvajanjem Elektronskih komunikacijskih storitev – vse v skladu z Veljavnimi predpisi. Si.mobil izvaja Elektronske komunikacijske storitve oziroma omogoča Uporabnikom dostop do Elektronskih komunikacijskih storitev v okviru svoje vsakokratne ponudbe Elektronskih komunikacijskih storitev, v skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi, v skladu z Naročniško pogodbo in Veljavnimi predpisi. Glede na določene pogoje, posameznim Naročnikom oziroma Uporabnikom posamezne vrste Elektronskih komunikacijskih storitev lahko niso dostopne.

8. Uporabnikov dostop do Elektronskih komunikacijskih storitev in aplikacij oziroma njihova uporaba je pogojena z ustreznim delovanjem Si.mobilovega omrežja in vsebino Naročniške pogodbe po kateri Si.mobil Naročniku zagotavlja Elektronske komunikacijske storitve oziroma aplikacije. V obdobju v katerem Si.mobilovo omrežje, električno omrežje, internetni priključek, Terminalska oprema, ali druga oprema in naprave potrebne za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev ne delujejo ali je njih delovanje moteno (npr.: zaradi vzdrževalnih del, zaradi dogodke višje sile, ...), Si.mobil ne more zagotavljati tistih Elektronskih komunikacijskih storitev (vključno ne Klicev v sili), katerih izvajanje temelji na brezhibno delujočem Si.mobilovem omrežju, električnem omrežju, internetnem priključku, Terminalski opremi, ali drugi opremi in napravah potrebnih za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev.

9. Si.mobil tekoče spremlja vse ključne kazalce kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in Uporabnikom zagotavlja tisto raven kakovosti ponujenih Elektronskih komunikacijskih storitev in aplikacij (vključno rokov za začetno priključitev), kot jo mora zagotavljati v skladu z Veljavnimi predpisi. Si.mobil zagotavlja Uporabnikom najvišjo kakovost Elektronskih komunikacijskih storitev, kot jo omogočajo njegove tehnične zmožnosti. Si.mobil Uporabnikom ne odgovarja za posledice slabše kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in za motnje, ki jih v okviru svojih tehničnih zmožnosti ne more preprečiti oziroma odpraviti.

10. Si.mobil na Si.mobilovem omrežju zagotavlja vsa vzdrževalna dela in pomoč Uporabnikom v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. V primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti Si.mobilovega omrežja, Si.mobil ravna v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. Si.mobil tudi tekoče meri in v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave oblikuje promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost njegovih Elektronskih komunikacijskih storitev ne vpliva.

11. Uporabnik mora uporabljati Elektronske komunikacijske storitve v skladu z Veljavnimi predpisi in Naročniško pogodbo in na način in v vsebini skladno z namenom, s katerim mu Si.mobil te storitve zagotavlja (npr.: ne sme uporabljati t.i. GSM vmesnikov za izvajanje medomrežnega povezovanja, ...). V okviru uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev in z njimi v zvezi, mora Naročnik oziroma Uporabnik tudi spoštovati predpise iz področja varstva avtorskih in drugih pravic intelektualne lastnine in drugih Veljavnih predpisov (npr.: preko Si.mobilovega omrežja ne sme objavljati in shranjevati ali drugače nepooblaščeno uporabljati avtorsko zaščitenih del, ...).

12. Elektronske komunikacijske storitve sme Naročnik oziroma Uporabnik uporabljati zgolj za lastne potrebe in jih, brez posebnega predhodnega pisnega dogovora s Si.mobilom, ne sme nadalje prodajati ali z njimi kakorkoli drugače razpolagati. V nasprotnem primeru (npr.: če Uporabnik sebi ali tretji osebi pridobi nekaj, kar mu po Naročniški pogodbi ali neposredno po Veljavnih predpisih, ne pripada, če z uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev nedovoljeno posega v pravice tretjih oseb, ...) to pomeni zlorabo te pravice s strani Naročnika oziroma Uporabnika in obenem kršitev Naročniške pogodbe.

13. Si.mobil: (i) ne zagotavlja zaščite in zasebnosti podatkov prenesenih preko spleta, (ii) ne odgovarja za varovanje in uporabo Naročnikovih in Uporabnikovih datotek, ki se shranjujejo na ~~Si.mobilovih~~ strežnikih, (iii) ne odgovarja za vdore v Naročnikovo ali Uporabnikovo strojno ali programsko opremo (npr.: parazitni programi, trojanski konji, nedovoljena uporaba Elektronskih komunikacijskih storitev zagotovljenih Naročniku, programi za samodejno klicanje, programi za samodejno pošiljanje SMS sporočil, ...), (iv) ne odgovarja za morebitne zlorabe Elektronskih komunikacijskih storitev s strani tretjih oseb (npr.: če Naročnik ne zagotavlja zadostne varnostne zaščite svoje opreme s protivirusnimi programi, ...).

14. Uporabnik mora v okviru Elektronskih komunikacijskih storitev uporabljati splet in spletne storitve v skladu z Veljavnimi predpisi in etičnimi pravili uporabe spleta in spletnih storitev in, med ostalim, ne sme: (i) uporabljati elektronske pošte za pošiljanje verižnih pisem, (ii) uporabljati elektronske pošte za prenos množičnih sporočil (»spamming«), (iii) povzročiti pošiljanja velikih količin podatkov, ki privedejo do zavrnitve storitev (npr.: DDOS attack, ...), (iv) izvajati aktivnosti, ki lahko privedejo do sprožitve velikega števila zahtev po vzpostavitvi povezave in s tem onemogočijo uporabo storitev drugim Uporabnikom (npr.: SYN attack, ...), (v) nedovoljeno prestrezati podatkov, ki jih po spletu pošiljajo drugi uporabniki spleta.

IV. Komunikacija z Uporabniki in sprememba podatkov

15. Si.mobil sme, v okviru uveljavljanja svojih pravic in izpolnjevanja svojih obveznosti, z Naročniki in z Uporabniki komunicirati: (i) neposredno po telefonu, ali (ii) s sporočili, poslanimi po elektronski pošti, ali (iii) z SMS sporočili, ali (iv) z MMS sporočili, ali (v) na drug način, ki zagotavlja verjetnost, da bo naslovnik sporočilo prejel. V okviru komunikacije z Naročniki oziroma Uporabniki lahko Si.mobil uporablja vse znane Telefonske številke in naslove Naročnika oziroma Uporabnika, vključno naslov, na katerega Naročniku pošilja Račune.

16. Naročnik mora v osmih dneh po spremembi katerega koli podatka (naslova stalnega bivališča, pošte in poštne številke, naslova za prejemanje računov, elektronskega naslova, kontaktne telefonske številke, naslovnika za prejemanje računov, Uporabnika, elektronskega naslova za prejemanje E-Računov, ...), ki je nujen za izvajanje Naročniške pogodbe in ki ga je on, ali Uporabnik, posredoval Si.mobilu v okviru naročniškega razmerja po Naročniški pogodbi, s pisnim obvestilom obvestiti Si.mobil o spremembi tega podatka in obenem Si.mobilu predložiti tudi verodostojno listino iz katere ta sprememba podatka izhaja. Dokler Si.mobil tega obvestila ne prejme, se šteje, da so obstoječi podatki točni in popolni, vse posledice morebitnih neskladij pa bremenijo izključno Naročnika.

V. Nastanek naročniškega razmerja

17. Pogodbeno – naročniško razmerje med Naročnikom in Si.mobilom nastane s sklenitvijo Naročniške pogodbe.

18. Zainteresirana fizična oseba lahko postane Naročnik – tj. lahko s Si.mobilom sklene Naročniško pogodbo:
    - če izkaže svojo istovetnost na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede njene istovetnosti
    - če je polnoletna in poslovno sposobna
    - če je plačilno sposobna in lahko to svojo plačilno sposobnost izkaže na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede njene plačilne sposobnosti
    - če plačilo Računa s strani zainteresirane fizične osebe, kot morebitnega Naročnika, po razumni presoji ne bi smelo biti ogroženo ali oteženo (npr.: tako, da zainteresirana fizična oseba v Republiki Sloveniji nima niti začasnega prebivališča ali tako, da ima zainteresirana fizična oseba stalno prebivališče izven držav Evropske unije, ...)
    - če Si.mobil do nje nima zapadlih in neplačanih terjatev
    - če nima s Si.mobilom sklenjeni že dve ali več Naročniških pogodb
    - če nima s Si.mobilom nobenih spornih razmerij
    - če Si.mobilu predloži vse listine, ki so po razumni presoji potrebne, da lahko Si.mobil ugotovi, da zainteresirana fizična oseba lahko postane Naročnik

- če za sklenitev Naročniške pogodbe izpolnjuje vse pogoje določene neposredno z Veljavnimi predpisi.

19. Datum izdaje dokazil s strani pristojnega organa oziroma institucije, katerih vsebina se po splošnih izkustvenih pravilih lahko spreminja in s katerimi zainteresirana fizična oseba dokazuje, da lahko postane Naročnik, ne sme biti starejši od enega meseca šteto od njih predložitve Si.mobilu.

20. Si.mobilu z zainteresirano fizično osebo ni treba skleniti Naročniške pogodbe:
    - če po razumni presoji meni, da zainteresirana fizična oseba ne izpolnjuje pogojev da lahko postane Naročnik, določenih v Splošnih pogojih za potrošnike ali z Veljavnimi predpisi
    - če zainteresirani fizični osebi grozi postopek, ki po razumni presoji predstavlja poslovno tveganje za njenega morebitnega pogodbenega partnerja
    - če po razumni presoji meni, da obstoji verjetnost, da bi zainteresirana fizična oseba lahko kršila Naročniško pogodbo.

VI. Izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev

21. Si.mobil začne izvajati Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi v roku določenem v Naročniški pogodbi. Če ta rok v Naročniški pogodbi ni določen, mora Si.mobil začeti izvajati Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi v roku osmih dni od dneva sklenitve Naročniške pogodbe. Če pa je ta rok odvisen od predhodnih izpolnitvenih dejanj Drugih ponudnikov, ali od Naročnika, ali od Uporabnika, ali od drugega, pa ta rok začne teči od dneva, v katerem so vsi Drugi ponudniki in Naročnik in Uporabnik in drugi izpolnili vse svoje obveznosti za začetek izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi.

22. Zaradi dograditve, posodobitve, ali vzdrževanja Si.mobilovega omrežja, ali zaradi napake, ali okvare, ali če to dovoljujejo neposredno Veljavni predpisi, lahko Si.mobil kadarkoli začasno omeji oziroma prekine izvajanje posamezne ali vseh Elektronskih komunikacijskih storitev. Takšna omejitev oziroma prekinitev lahko traja toliko časa, kot traja razlog za to omejitev oziroma prekinitev.

23. Načrtovane omejitve oziroma prekinitve izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja Si.mobilovega omrežja, mora Si.mobil najaviti v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej, večje načrtovane omejitve ali prekinitve pa nemudoma.

24. V okviru izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev ima Si.mobil pravico kadarkoli izvesti vse potrebne ukrepe za zaščito pravic Naročnika, Uporabnika in tretjih oseb in za zaščito svojih pravic, naprav in opreme.

25. Za vsebine, njihovo kakovost in skladnost z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike, ki jih v okviru uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev na kakršen koli način objavijo oziroma širijo sami Naročniki, Uporabniki, Drugi ponudniki in drugi, Si.mobil ne odgovarja. Če te vsebine Naročnik, Uporabnik, Drug ponudnik ali kdorkoli drug objavi na Si.mobilovih spletnih straneh ali drugače, Si.mobilu teh vsebin ni treba pregledovati, vendar pa jih sme kadarkoli umakniti oziroma izbrisati ali drugače preprečiti njihovo objavljanje na svojih spletnih straneh ali v povezavi z njimi.

26. Za uporabo posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev sme Si.mobil Naročniku določiti posebno identifikacijo (npr.: geslo, ...), katerega lahko Naročnik uporablja samo v skladu s Si.mobilovimi navodili. Si.mobil sme to identifikacijo spremeniti, vendar mora o tem predhodno obvestiti Naročnika. V primeru zlorabe oziroma nepooblaščene uporabe identifikacije, mora Naročnik to takoj pisno sporočiti Si.mobilu. Po prejemu tega sporočila bo Si.mobil takoj preprečil nadaljnjo uporabo identifikacije v Si.mobilovem omrežju. Po preprečitvi nadaljnje uporabe identifikacije lahko Si.mobil Naročniku pošlje navodila v zvezi z nadaljnjim postopkom, katere mora Naročnik upoštevati.

27. Tveganje uporabe identifikacije za naročanje in za uporabo posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev s strani nepooblaščene osebe, iz razlogov, ki niso na strani Si.mobila, trpi izključno Naročnik. To med ostalim pomeni, da mora Naročnik plačati Si.mobilu vse Elektronske komunikacijske storitve, ki so jih Si.mobil in Drugi ponudniki opravili za Naročnika do trenutka, ko je bila nadaljnja nepooblaščena uporaba identifikacije onemogočena ter tudi vse morebitne posledične stroške in škodo.

28. Si.mobil zagotavlja tajnost vsebine Elektronskih komunikacijskih storitev na način in v vsebini v skladu z Veljavnimi predpisi.

29. Si.mobil Naročnikom omogoča uporabo Storitev Drugih ponudnikov (vključno ponudnikov Gostovanj), s katerimi ima sklenjene ustrezne pogodbe o sodelovanju.

30. Si.mobil Uporabnikom nudi prikaz identitete kličočega priključka in prikaz identitete priključka v zvezi, pred vsakim klicem pa ima kličoči Uporabnik možnost, da sam brezplačno

prepreči prikaz identitete priključka s katerega kliče ali da to od Si.mobila zahteva avtomatično za vse klice iz svojih priključkov (razen na številke za Klice v sili).

31. V izjemnih primerih v katerih drugačno ravnanje Si.mobila tehnično ni možno (npr.: če tako določi pristojni organ, če pristojni organ spremeni Si.mobilu dodeljen številski prostor, če nastopijo tehnične omejitve, ki jih ni mogoče rešiti na drug način, ...), sme Si.mobil spremeniti Telefonsko številko, ki jo je predhodno dodelil v uporabo Naročniku. O tej spremembi mora Si.mobil obvestiti Naročnika takoj po tem, ko sam ugotovi, da bo Telefonsko številko moral spremeniti.

VII. Izpolnjevanje obveznosti in uveljavljanje pravic

32. Če v okviru izvajanja Naročniške pogodbe Si.mobil krivdno povzroči Naročniku škodo, Si.mobil Naročniku ne odgovarja za škodo, ki presega šestkratni znesek zadnjega Računa pred nastankom te škode, ki ga je Naročnik plačal Si.mobilu iz naslova te Naročniške pogodbe.

33. V primeru smrti ali poškodb, ki je v okviru izvajanja Naročniške pogodbe posledica Si.mobilovega dejanja ali opustitve, Si.mobil Naročniku odgovarja v skladu z Veljavnimi predpisi.

34. Si.mobil svojo obveznost pošiljanja Računov Naročniku izpolni tako, da Naročniku pošilja Račune navadno po pošti, na Naročnikov naslov ali na drug naslov, ki ga Naročnik določi za prejemanje Računov. Naročnik mora Si.mobilu plačati Račun v skladu z njegovo vsebino oziroma določili.

35. Vse opravljene Elektronske komunikacijske storitve ter vse stroške (v zvezi s sklenitvijo in v okviru izvajanja Naročniške pogodbe, zaradi kršitve Naročniške pogodbe in zaradi katere koli druge v Ceniku predvidene okoliščine oziroma dejstva), je Naročnik dolžan plačati v skladu s Cenikom veljavnim v času opravljene storitve oziroma nastanka stroška.

36. Račun, ki ga prejme Naročnik, je Nerazčlenjeni račun. Razčlenjeni račun ali Zbirni račun mora Si.mobil Naročniku zagotoviti, če Naročnik to pisno zahteva in plača v skladu s Cenikom in sicer v okviru tistih stopenj razčlenitve oziroma zbirnosti, kot jih Si.mobil zagotavlja. Podlaga za Razčlenjeni račun za opravljene Storitve Drugih ponudnikov (npr.: ponudnikov Gostovanj, ...), so podatki, ki jih Si.mobilu zagotovi Drug ponudnik in je tudi stopnja razčlenjenosti Računa lahko samo takšna, kot jo omogočajo ti podatki.

37. Razčlenjeni račun mora Si.mobil Naročniku zagotoviti za nazaj, če Naročnik to pisno zahteva in plača v skladu s Cenikom, največ za zadnje tri koledarske mesece pred koledarskim mesecem, v katerem Naročnik od Si.mobila to zahteva.

38. Če tako določa Naročniška pogodba ali Cenik, mora Naročnik, za posamezno Obračunsko obdobje ali za drugo obdobje določeno v Naročniški pogodbi ali v Ceniku, določen znesek iz naslova svojih obveznosti do Si.mobila po Naročniški pogodbi plačati vnaprej. Če v tem primeru to obdobje iz kateregakoli razloga ne poteče v celoti (npr.: zaradi prenehanje veljavnosti Naročniške pogodbe, ...), mora Naročnik plačati Si.mobilu (poleg ostalih obveznosti v skladu s Cenikom) zgolj sorazmeren del zneska, ki se plačuje vnaprej, izračunan po formuli: znesek, ki se plačuje vnaprej za posamezno obdobje / (deljeno) s številom vseh dni v tem obdobju X (pomnoženo) s številom dni dejanskega trajanja tega obdobja – razen če Naročniška pogodba ali Cenik določa drugače.

39. Naročnino ali drug znesek v skladu s Cenikom, katerega višina ni odvisna od obsega dejanske uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev, sme Si.mobil zaračunati Naročniku tudi za obdobje, v katerem Uporabnik morebitno ni uporabljal Elektronskih komunikacijskih storitev ali pa jih je uporabljal v omejenem obsegu.

40. Storitve Drugih ponudnikov Si.mobil obračunava in zaračunava Naročniku na podlagi podatkov, kot jih sam prejme od Drugih ponudnikov do dneva obračuna zneskov v Računu, lahko tudi izven Obračunskega obdobja. Podatke iz veljavnih cenikov Drugih ponudnikov, ki jih Si.mobil upošteva pri obračunavanju in zaračunavanju Naročniku, katerih Si.mobil ne objavlja, so Naročniku dostopni na način, kot ga nudijo Drugi ponudniki.

41. Si.mobil Naročniku pošilja Račune v tiskani obliki - razen če Naročnik, na način kot to določi Si.mobil, zahteva Račun v elektronski obliki. V primeru izdaje Računa v elektronski obliki, se ta Naročniku pošilja zgolj po elektronski pošti, pri čemer mora Naročnik zagotavljati: (i) stalno in nemoteno delovanje elektronskega naslova, na katerega Si.mobil ta Račun pošilja ter (ii) sprotno obveščanje Si.mobila o vsaki spremembi tega elektronskega naslova.

42. V primeru zamude s plačilom (dela) zapadlih denarnih obveznosti po Računu, mora Naročnik plačati Si.mobilu tudi zakonske zamudne obresti obračunane od neplačanih denarnih obveznosti, od dneva zapadlosti obveznosti v plačilo, do dneva plačila, v višini po obrestni meri za zamudne obresti določeni z Veljavnimi predpisi.

43. Če Naročnik ne izpolni zapadle obveznosti do Si.mobila iz Računa, mora Naročnik plačati Si.mobilu in osebi, ki jo Si.mobil pooblasti za uveljavitev oziroma za izterjavo te obveznosti od Naročnika, tudi stroške vseh dejanj in opravil, ki jih izvede Si.mobil in ta pooblaščena oseba, v višini v skladu s Cenikom ali določenih neposredno z Veljavnimi predpisi (npr.: z Zakonom o sodnih taksah, z Zakonom o odvetniški tarifi, ...).

44. Če Naročnik ne plača zapadlih obveznosti do Si.mobila, pri čemer pa ima Naročnik na računu Si.mobila dobroimetje iz kateregakoli naslova ali mu Si.mobil dolguje karkoli drugega iz kateregakoli naslova, sme Si.mobil kadarkoli pobotati (kompenzirati) svoje terjatve do tega Naročnika, s terjatvami tega Naročnika do sebe.

45. Ne glede na ostala določila Splošnih pogojev za potrošnike, sme Si.mobil plačilo katerekoli svoje zapadle terjatve do Naročnika kadarkoli uveljavljati v sodnih in drugih ustreznih postopkih v skladu z Veljavnimi predpisi.

VIII. Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev

46. Si.mobil si kontinuirano prizadeva dosegati visok nivo kakovosti delovanja komunikacijskih storitev skladno s temi Splošnimi pogoji za potrošnike in lastno politiko poslovanja ter svojimi tehničnimi zmožnostmi, pri čemer razpoložljivost javnih komunikacijskih omrežij in storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna, prav tako v primeru gostovanja na drugem domačem omrežju kakovost storitev Si.mobila ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jo zagotavlja operater takega omrežja.

47. Kakovost storitev je zagotovljena v primeru običajne rabe storitev Uporabnikov, v običajnih okoliščinah, ob običajnem številu Uporabnikov, po principu pravične uporabe (fair usage) in v obsegu, kot ga omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna instalacija Uporabnika, Terminalska oprema in druge okoliščine, ki lahko vplivajo na storitve.

48. V primeru nedoseganja pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (t.j. Napak) Si.mobil Naročnikom v skladu s temi Splošnimi pogoji za potrošnike in s kriteriji in pripadajočimi pogoji, kot so objavljeni na internetni strani www.simobil.si, upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu, zagotavlja denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve.

49. Najvišje nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja ne more preseči sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila, če ni v teh Splošnih

pogojih za potrošnike drugače določeno. V primeru, če Naročnik zakupuje več konvergenčnih javnih komunikacijskih storitev v paketu, Si.mobil povrne nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev kot jo ima objavljeno v svojem Ceniku. V kolikor Si.mobil v Ceniku nima določene naročnine za posamezno storitev povrne sorazmerni del v naslednjem razmerju npr. v paketu trojček v primeru nedelovanja ene storitve ustrezni del, 33,3% naročnine. Na enak način se določa tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov).

50. Si.mobil bo Naročniku na zahtevo povrnil del plačane naročnine, skladno z določami teh Splošnih pogojev za potrošnike, le v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani Si.mobila potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitve. Naročnik lahko zahteva izplačilo nadomestila v posameznem Obračunskem obdobju po prejemu računa za to obdobje, v roku in po postopku, kot določeno v X. poglavju Splošnih pogojev za potrošnike.

51. Čas Nedelovanja oziroma Slabšega delovanja storitve se šteje od časa prijave Napake v skladu s pravili, kot so določeni na internetni strani www.simobil.si do časa odprave Napake, ki je bila potrjena iz strani naročnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu Si.mobil, v kolikor je to tehnično mogoče, upoštevaje točko 48. in 49. teh Splošnih pogojev za potrošnike. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.

52. V primeru povračila nadomestila lahko Naročnik izbere enega izmed naslednjih načinov, v kolikor v sistemu Si.mobila ta možnost obstaja: (i) dobropis na naslednjem mesečnem računu (ii) izdaja dobropisa, katerega znesek si Naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa (iii) popust na naročnino (v kolikor je dogovorjeno, da se storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v Naročniški pogodbi) (iv) nakazilo zneska na transakcijski račun Naročnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da Naročnik svoje obveznosti Si.mobilu poravnava preko trajnika.

53. Kot Slabše delovanje ali Nedelovanje storitve se ne šteje: (i) ko je prenos podatkov oz. najvišja hitrost dostopa do interneta omejena z medijem in tehnologijo, ki skupaj omogočata najvišjo prenosno kapaciteto (ii) ko stanje omrežja, kakovost radijskega signala, povezave, naprave in drugi dejavniki na prenosni poti lahko povzročijo nižjo doseženo hitrost prenosa podatkov pri Uporabnikih (iii) ko je Si.mobil omejen z vršno hitrostjo mobilnih omre-

žij (iv) v času izpada zaradi vzdrževalnih del, če so le-ta opravljena v primernem in napovedanem času, oziroma skladno s predpisi (v) Slabše delovanje ali Nedelovanje storitev, katerih vzrok je pokritost ozemlja z mobilnim signalom.

54. Si.mobil ne odgovarja za zmanjšano kakovost storitev (t.j. za Napake) v primerih: (i) izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), (ii) različnih zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na pokritost ozemlja z mobilnim signalom in nanje Si.mobil ne more vplivati, (iii) če poteka nadgradnja, vzdrževanje ali modifikacija opreme ali omrežja, Si.mobilovi Naročniki pa so bili o tem pravočasno in ustrezno obveščeni, (iv) če Si.mobil nima nadzora in dostopa do komunikacijskega medija in elementov omrežja, ki ga najema (v) če Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev izvira iz kakšnega vzroka, ki je izven odgovornosti Si.mobila in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti, (vi) če Uporabniki v omrežju ne uporabljajo Terminalske opreme, kot je to določeno s temi Splošnimi pogoji za potrošnike (vii) če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je Nedelovanje ali Slabše storitev nastalo izključno zaradi dejanja Naročnika, Uporabnika ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti ali če je Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev posledica dejanj zlorabe ali nepravilne uporabe naprav in/ali storitev s strani Naročnika ali Uporabnika, razen če Veljavni predpisi določajo drugače (viii) če Uporabnik v času Slabšega delovanja ali Nedelovanja storitve gostuje pri tujem operaterju (ix) če se Slabše delovanje ali Nedelovanje storitev pojavi v času Brezplačnega preizkusa oz. Testiranja storitev (x) če je Naročnik iz tega naslova že prejel določeno ugodnost (npr. dobropis, ...).

55. Uporabnik je dolžan zagotoviti dostop do omrežnih elementov in aktivno sodelovati pri odpravi napake. V nasprotnem primeru se čas, ko Si.mobil zaradi razlogov na strani Naročnika ali Uporabnika ni mogel izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo napake ne šteje v čas Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.

56. Naročnik do nadomestila ni upravičen, če operater iz objektivnih razlogov ne razpolaga s podatki, ki so potrebni za izvajanje določb tega poglavja Splošnih pogojev za potrošnike (npr. sistemi operaterja ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na Veljavne predpise).

IX. Preprečevanje izredno visokih zneskov na računih

57. Si.mobil preprečuje Izredno visoke račune oziroma Negativne reakcije na račun tako, da na zahtevo Naročnika oziroma Uporabnika, v skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi, posreduje Naročniku oziroma Uporabniku tiste informacije, ki jih le-ta potrebuje za preprečevanje Izredno visokih računov oziroma Negativnih reakcij na račun, saj Si.mobil ažurno spremlja in obračunava promet v realnem času ter s tem spremlja morebitna odstopanja od običajnih vzorcev Uporabnikove porabe Elektronskih komunikacijskih storitev. Ne glede na to pa so zaradi časovnih zamikov med obračuni možna odstopanja med obračunanim in dejanskim prometom, saj so te informacije, glede na hitrost njihovega spreminjanja, lahko zgolj okvirne.

58. Naročnik oziroma Uporabnik lahko preveri (povečano) porabo Elektronskih komunikacijskih storitev in morebitne omejitve glede teh pridobljenih informacij (npr.: glede podatkov od Drugih ponudnikov, ki jih Si.mobil morebitno še ni prejel, ...): (i) tako, da Si.mobilu pošlje SMS sporočilo: STANJE (ali drugo SMS sporočilo, ki ga določi Si.mobil), na telefonsko številko 9443 (ali na drugo telefonsko številko, ki jo določi Si.mobil), nakar ga Si.mobil obvesti o stanju porabe, (ii) preko spletne aplikacije: Moj. Si.mobil (ali druge spletne aplikacije, ki jo določi Si.mobil), kjer lahko spremlja trenutno porabo in analizo porabe v predhodnem obračunskem obdobju, (iii) s klicem na Si.mobilovo številko za pomoč Uporabnikom in (iv) na druge načine, glede katerih lahko vsak Naročnik oziroma Uporabnik pridobi informacije na Si.mobilovih prodajnih mestih.

59. Zaradi preprečevanja Izredno visokih računov Si.mobil zagotavlja Naročnikom oziroma Uporabnikom tudi posamezne storitve določene v Ceniku, s katerimi se Naročnikom oziroma Uporabnikom omogoča kontrolo (povečane) porabe Elektronskih komunikacijskih storitev: (i) tako, da ima Uporabnik omejitev prenosa podatkov v tujini, (ii) tako, da ima Uporabnik preprečeno uporabo posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev (npr.: tistih za plačilo blaga ali storitev Drugih ponudnikov, ...), (iii) tako, da ima Uporabnik preprečen prejem komercialnih sporočil in (iv) druge storitve, glede katerih Naročnik oziroma Uporabnik lahko pridobi informacije na Si.mobilovih prodajnih mestih. Odvisno od vsebine storitev, ki zagotavljajo omejeno porabo Elektronskih komunikacijskih storitev, Si.mobil pošlje Uporabniku opozorilno SMS sporočilo in pri nadaljevanju porabe lahko Si.mobil prepreči izvajanje tiste Elektronske komunikacijske storitve, glede katere je dogovorjena omejitev.

60. Če se poraba Elektronskih komunikacijskih storitev bistveno poveča, Uporabnik pa se na Si.mobilovo opozorilno SMS sporočilo ne odzove, poraba Elektronskih komunikacijskih storitev pa še dalje narašča in v drugih izjemnih primerih, v katerih Si.mobil iz okoliščin

primera lahko predvidi možnost nastanka Izredno visokega računa oziroma Negativne reakcije na račun (npr.: opozorilo Drugega ponudnika, pri katerem Si.mobil Gostuje, ...), sme Si.mobil tudi med Obračunskim obdobjem izdati Račun in pozvati Naročnika naj Si.mobilu plača obveznosti v krajšem roku, kot je običajno naveden v Računu. Obenem sme Si.mobil, do plačila Računa, Uporabniku omejiti ali preprečiti uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev, ki bi bile lahko vzrok za Izredno visok račun oziroma za Negativno reakcijo na račun.

61. Priporočilo o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, v vsebini kot ga je izdala Agencija, je dostopno na Si.mobilovi spletni strani www.simobil.si.

X. Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo

62. Glede izvajanja Naročniške pogodbe in upoštevanja Veljavnih predpisov s strani Si.mobila, ima Naročnik oziroma Uporabnik - vlagatelj pravico do Ugovora zoper vsako odločitev in zoper vsako Si.mobilovo ravnanje. Ugovor mora vlagatelj podati v roku petnajstih dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najkasneje v šestdesetih dneh od dneva izdaje Računa oziroma od dneva, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet Ugovora, na Si.mobilov poslovni naslov. Šteje se, da je Ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan tega pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je Ugovor pravočasen, če ga vlagatelj vloži prvi naslednji delovni dan. Vlagatelj lahko svoj Ugovor poda Si.mobilu tudi po elektronski pošti ali s telefonskim klicem na Si.mobilovo številko za pomoč Uporabnikom, pri čemer mora vlagatelj posebej opozoriti prevzemnika klica na strani Si.mobila, da vlaga Ugovor in se v tem primeru šteje, da je Si.mobil prejel Ugovor na dan, v katerem mu ga je vlagatelj sporočil s klicem na njegovo telefonsko številko.

63. O Ugovoru odloča Si.mobilov oddelek za reševanje Ugovorov. Odločitev glede Ugovora mora Si.mobil poslati vlagatelju na način, s katerim je mogoče dokazati njeno vročitev vlagatelju. Če je vlagatelj poslal Ugovor po elektronski pošti, se šteje, da soglaša, da mu lahko tudi Si.mobil pošlje svojo odločitev glede Ugovora po elektronski pošti na naslov, iz katerega ga je poslal vlagatelj, ali na elektronski naslov, ki ga vlagatelj kot takšnega navede v svojem elektronskem Ugovoru.

64. Če Si.mobil v petnajstih dneh po vložitvi Ugovora temu ne ugodi, lahko vlagatelj, v petnajstih dneh po prejemu takšne Si.mobilove odločitve, vloži predlog za rešitev spora na Agencijo. Če Si.mobil v petnajstih dneh od vložitve Ugovora o njem ne odloči (molk Si.mobila), lahko vlagatelj vloži predlog za rešitev spora na Agencijo po preteku tridesetih dni

od vložitve Ugovora. Vlagatelj lahko vloži predlog za rešitev spora na Agencijo tudi kadar Si.mobil ugodi njegovemu Ugovoru, vendar nato svojih posledičnih obveznosti ne izpolni v petnajstih dneh od vročitve takšne odločitve vlagatelj – v tem primeru vlagatelj lahko vloži predlog za rešitev spora na Agencijo v petnajstih dneh po poteku roka za izpolnitev te obveznosti s strani Si.mobila.

65. Če Naročnik oziroma Uporabnik želi uveljaviti pritožbo zoper odločitev, izvajanje ali drugo ravnanje Drugega ponudnika, mora ravnati v skladu s pogoji oziroma pravili, ki veljajo za tega Drugega ponudnika.

XI. Omejitve in posledično prenehanje izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev

66. Če Naročnik ne plača zapadlih obveznosti do Si.mobila v roku določenem v Računu, mora Si.mobil Naročnika najprej opozoriti naj zapadle obveznosti plača v roku petnajstih dni od dneva prejema tega opomina. V primerih, ko Si.mobil pošilja opomin preko SMS sporočila, ga vedno pošlje na Telefonsko številko, ki je predmet Naročniške pogodbe. Če Naročnik kljub takšnemu opozorilu v postavljenem roku svojih zapadlih obveznosti ne plača, lahko Si.mobil: (i) po poteku osemindvajsetih dni od dneva izstavitve Računa prepreči Naročniku izvajanje vseh izhodnih Elektronskih komunikacijskih storitev (npr.: izhodnih klicev, pošiljanje izhodnih SMS sporočil in izhodnih MMS sporočil in druge prenose podatkov iz Si.mobilovega omrežja, ...) in zmanjša hitrost pošiljanja in sprejemanja podatkov preko spleta, (ii) po poteku devetinštiridesetih dni od dneva izstavitve Računa, poleg predhodnih ukrepov, prepreči Naročniku tudi sprejemanje vseh dohodnih Elektronskih komunikacijskih storitev (npr.: dohodnih klicev ter sprejemanje vseh dohodnih SMS sporočil in dohodnih MMS sporočil in druge prenose podatkov v Si.mobilovo omrežje, ...) in še dodatno zmanjša hitrost pošiljanja in sprejemanja podatkov preko spleta in (iii) po poteku devetinsedemdesetih dni od dneva izstavitve Računa odstopi od Naročniške pogodbe, na kateri temelji Naročnikov neplačan Račun, v posledici česar ta Naročniška pogodba preneha veljati brez odpovednega roka obenem, ko je Naročnik prejel odstopno izjavo Si.mobila in Si.mobil za tega Naročnika lahko preneha izvajati vse Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi.

67. Če Naročnik ne plača zapadlih obveznosti do Si.mobila v roku določenem v Zbirnem računu zgolj za eno ali zgolj za nekatere od Telefonskih številk, katere zajema Zbirni račun, določila Splošnih pogojev za potrošnike glede omejitev in posledičnega prenehanja izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev veljajo za vse Telefonske številke po tem Zbirnem računu.

68. Kadar Naročnik zoper sporni Račun vloži Ugovor glede višine zaračunanega zneska, Si.mobil Naročniku, ne glede na ostala določila Splošnih pogojev za potrošnike, do dokončne odločitve v tej zadevi, vključno Agencije, če o tej zadevi odloča tudi Agencija, ne bo omejil ali prekinil uporabe oziroma izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi in sicer vse to pod pogojem: (i) da je Naročnik pravočasno plačal Si.mobilu nesporni del Računa ali (ii) da je Naročnik plačal Si.mobilu znesek enak povprečni višini zadnjih treh nespornih Računov, ki jih je Si.mobil izstavil Naročniku pred tem spornim Računom.

69. Če ima Naročnik plačane vse Račune, krši pa druga določila Naročniške pogodbe, mora Si.mobil Naročnika najprej opozoriti naj preneha s kršitvijo v roku primernem glede na kršitev. Če Naročnik krši Naročniško pogodbo tako, da zlorablja svoje pravice iz Naročniške pogodbe, ali da uporablja Elektronske komunikacijske storitve v nasprotju z namenom po Naročniški pogodbi, ali tako da lahko na Si.mobilovem omrežju ali tretjim osebam nastane škoda, mora Naročnik prenehati s kršitvijo takoj po prejemu Si.mobilovega opozorila. Če Naročnik kljub takšnemu opozorilu ne preneha s kršitvijo v postavljenem roku, lahko Si.mobil omeji ali prepreči izvajanje posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev glede katerih Naročnik krši Naročniško pogodbo, dokler Naročnik ne preneha s kršitvijo. Če to tehnično ni mogoče ali če kršitev zajema vse Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi, pa lahko Si.mobil odstopi od Naročniške pogodbe katere določila Naročnik krši, v posledici česar ta Naročniška pogodba preneha veljati brez odpovednega roka, ko Naročnik prejme odstopno izjavo Si.mobila in Si.mobil za tega Naročnika lahko preneha izvajati vse Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi. Če Naročnik kakorkoli drugače krši Naročniško pogodbo in Splošni pogoji za potrošnike za ta primer ne določajo drugače, je ta rok za prenehanje s kršitvijo petnajst dni in če Naročnik kljub takšnemu opozorilu ne preneha s kršitvijo v postavljenem roku, lahko Si.mobil odstopi od Naročniške pogodbe katere določila Naročnik krši, v posledici česar ta Naročniška pogodba preneha veljati brez odpovednega roka, ko Naročnik prejme odstopno izjavo Si.mobila in Si.mobil za tega Naročnika lahko preneha izvajati vse Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi.

70. Če Naročnik krši določila Naročniške pogodbe tako, da ta kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje, sme Si.mobil takoj in brez katerihkoli predhodnih opozoril in drugih dejanj, odstopiti od Naročniške pogodbe katere določila Naročnik krši, v posledici česar ta Naročniška pogodba preneha veljati brez odpovednega roka obenem ko je Naročnik to odstopno izjavo prejel in Si.mobil za tega Naročnika lahko preneha izvajati vse Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi.

71. Ne glede na ostala določila Splošnih pogojev za potrošnike, Si.mobil v obdobju veljavnosti Naročniške pogodbe ne bo v nobenem primeru Naročniku omejil ali preprečil uporabe Klicev v sili.

XII. Prenehanje naročniškega razmerja

72. Naročniška pogodba preneha veljati:
    - prvi dan po izteku obdobja za katerega je bila sklenjena - če je bila sklenjena za določen čas
    - prvi dan po poteku odpovednega roka zaradi odstopa Naročnika ali Si.mobila od Naročniške pogodbe - če je Naročniška pogodba sklenjena za nedoločen čas
    - zaradi odstopa Naročnika od Naročniške pogodbe zaradi kršitve Naročniške pogodbe s strani Si.mobila
    - zaradi odstopa Naročnika od Naročniške pogodbe za Testiranje storitev ali za Brezplačni preizkus do trenutka prenehanja Testiranja storitev oz. Brezplačnega preizkusa,
    - če Naročnik umre
    - če Si.mobil ne sme več opravljati nobene Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi – če pa Si.mobil ne sme več opravljati zgolj nekaterih Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi, pa ta Naročniška pogodba preneha veljati zgolj v delu glede tistih Elektronskih komunikacijskih storitev, katerih Si.mobil ne sme več opravljati, v preostalem delu pa ostane v veljavi, če je to v skladu s pogodbenim namenom Naročnika in Si.mobila po tej Naročniški pogodbi
    - če Naročnik ne izpolnjuje več pogojev za sklenitev Naročniške pogodbe
    - sporazumno, v skladu z dogovorom med Naročnikom in Si.mobilom

    in zaradi drugih razlogov v skladu z Naročniško pogodbo ali neposredno Veljavnimi predpisi.

73. V primeru ponavljajočega, nedokazanega in neutemeljenega prijavljanja Napak ima Si.mobil po predhodnem pisnem opozorilu Naročniku pravico odpovedati Naročniško pogodbo.

74. Če Naročniška pogodba ne določa drugače se šteje, da sta Naročnik in Si.mobil sklenila Naročniško pogodbo za nedoločen čas. Če sta Si.mobil in Naročnik sklenila Naročniško pogodbo za določen čas in če po poteku tega časa Si.mobil Uporabniku še naprej zagotavlja Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi, se šteje, da se je veljavnost te Naročniške pogodbe podaljšala na nedoločen čas.

75. Naročnik ali Si.mobil lahko odstopita od Naročniške pogodbe sklenjene za nedoločen čas, z odstopno izjavo, ki jo vsaka od pogodbenih strank lahko pošlje drugi na način, da je mogoče izkazati, da je druga pogodbena stranka to odstopno izjavo prejela. V tem primeru Naročniška pogodba preneha veljati in pogodbeni stranki zavezovati prvi dan po poteku odpovednega roka.

76. Naročniško pogodbo, sklenjeno za nedoločen čas, lahko pogodbeni stranki kadarkoli odpovesta, pri čemer odpovedni rok traja najdlje do konca Obračunskega obdobja, v katerem je bila Naročniška pogodba odpovedana – razen če Naročniška pogodba določa drugače.

77. Ne glede na ostala določila Splošnih pogojev za potrošnike, mora tudi že obstoječi Naročnik na zahtevo Si.mobila predložiti vse listine, ki so po razumni presoji potrebne, da lahko Si.mobil kadarkoli ugotovi, da Naročnik (še vedno) izpolnjuje pogoje za sklenitev Naročniške pogodbe. Če Naročnik zahtevanih listin ne predloži, lahko Si.mobil šteje, da Naročnik pogojev za sklenitev Naročniške pogodbe ne izpolnjuje več.

78. Kadar Si.mobil na strani Naročnika ugotovi obstoj dejstev ali okoliščin, zaradi katerih z Naročnikom ne bi sklenil Naročniške pogodbe, če bi ta dejstva ali okoliščine ugotovil pred sklenitvijo Naročniške pogodbe ali če Naročnik pogojev za sklenitev Naročniške pogodbe ne izpolnjuje več, lahko Si.mobil odstopi od Naročniške pogodbe z odstopno izjavo, ki jo pošlje Naročniku na način, da je mogoče izkazati, da je Naročnik to odstopno izjavo prejel. V posledici Naročniška pogodba preneha veljati in pogodbeni stranki zavezovati obenem, ko je Naročnik to odstopno izjavo prejel.

79. Naročnik mora Si.mobilu plačati vse obveznosti iz naslova Naročniške pogodbe nastale do prenehanja veljavnosti Naročniške pogodbe in nastale zaradi prenehanja veljavnosti Naročniške pogodbe.

80. Naročnik, ki je od Si.mobila kupil (prejel) Terminalsko opremo po znižani (akcijski) ceni, lahko pri odstopu od Naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave, zaradi spremembe Naročniške pogodbe, izbira: ali (i) bo kupljeno Terminalsko opremo obdržal - potem ko bo Si.mobilu plačal znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete Terminalske opreme izračunanem po formuli: (Si.mobilova maloprodajna cena za Terminalsko opremo ob nakupu - (minus) znesek kupnine, ki ga je Naročnik plačal za Terminalsko opremo ob nakupu Terminalske opreme) / (deljeno) s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko bi Naročniška pogodba še morala veljati, ali (ii) pa bo vrnil Terminalsko opremo Si.mobilu v stanju, v kakršnem mu je bila izročena in bo Si.mobilu obenem plačal uporabnino za čas uporabe te Terminalske opreme izračunano

po formuli: (Si.mobilova maloprodajna cena za Terminalsko opremo ob nakupu X (pomnoženo) z 0,7) / (deljeno) (s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko je Naročniška pogodba veljala) + ((Si.mobilova maloprodajna cena za Terminalsko opremo X (pomnoženo) z 0,3)), Si.mobil pa mu bo takoj po tem prejetem plačilu vrnil kupnino plačano za Terminalsko opremo.

XIII. Terminalska oprema

81. Uporabnik sme za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev uporabljati izključno tisto Terminalsko opremo (telefonske aparate, Kartico SIM, spletni modem, ...), ki ustreza zahtevam iz Veljavnih predpisov. Na zahtevo Si.mobila mora Uporabnik omogočiti Si.mobilu pregled opreme, ki jo uporablja v okviru uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev oziroma mora Si.mobilu, na njegovo zahtevo, nemudoma posredovati podatke v zvezi s to opremo.

82. Uporabnik mora Terminalsko opremo uporabljati v skladu z Veljavnimi predpisi, Naročniško pogodbo, navodili za uporabo in namenom, kot ga določi Si.mobil oziroma kot izhaja iz namena Naročniške pogodbe – v nasprotnem primeru lahko Si.mobil Uporabniku uporabo te opreme omeji ali onemogoči, Uporabnik pa Si.mobilu in tretjim osebam odgovarja za vso morebitno posledično nastalo škodo in stroške v posledici takšne uporabe.

83. Če Uporabnik uporablja: (i) naprave in ostalo, kar ne spada v okvir Terminalske opreme, (ii) ali če Uporabnik uporablja Terminalsko opremo v nasprotju z Veljavnimi predpisi, ali Naročniško pogodbo, ali navodili za uporabo, ali namenom, kot ga določi Si.mobil oziroma kot izhaja iz namena Naročniške pogodbe, (iii) ali če Uporabnik uporablja Terminalsko opremo, katere tehnične značilnosti in funkcionalnosti so omejene, lahko Uporabniku zaradi teh razlogov, ki se štejejo za razloge na strani Uporabnika, niso dostopne vse ponujene Elektronske komunikacijske storitve ali pa Uporabniku pri uporabi Elektronskih komunikacijskih storitev nastajajo motnje.

84. Uporabnik mora Terminalsko opremo uporabljati na način: (i) da ne povzroča motenj in ne ogroža delovanja Si.mobilovih naprav in opreme, (ii) da ne ogroža tretjih oseb in njihovega premoženja; (iii) da ne posega v pravice tretjih oseb in (iv) da ne povzroča nevarnosti za življenje in zdravje tretjih oseb.

85. Če je delovanje ali uporaba Terminalske opreme odvisna od programske opreme, ali instalacij, ali druge opreme v lasti Uporabnika, mora Uporabnik to svojo opremo vzdrževati v stanju, ki omogoča nemoteno delovanje in uporabo Terminalske opreme.

XIV. Obdelovanje osebnih podatkov

86. Si.mobil sme v okviru svojega poslovanja in razmerij z Naročniki in Uporabniki pridobivati, hraniti, uporabljati, prilagajati, spreminjati, anonimizirati, blokirati ali kako drugače obdelovati vse podatke, ki mu jih v okviru tega sodelovanja posredujejo te osebe in katere pridobi ali ustvari sam ter ki so v skladu z Veljavnimi predpisi in Si.mobilovimi potrebami oziroma presojo potrebni: (i) za sklepanje, izvajanje, spremljanje in prenehanje naročniškega razmerja po Naročniški pogodbi in drugih pogodbenih razmerij sklenjenih s temi osebami, (ii) za izpolnjevanje Si.mobilovih obveznosti in za uveljavljanje Si.mobilovih pravic in (iii) za morebitne druge namene v skladu z Naročniško pogodbo, ali Splošnimi pogoji za potrošnike, ali drugimi pogodbami sklenjenimi s temi osebami, o katerih so te osebe obveščene in so z njimi izrecno ali smiselno soglašale oziroma v skladu z Veljavnimi predpisi.

87. Podatki o Naročniku in Uporabniku so podatki potrebni za izpolnjevanje Si.mobilovih obveznosti in za uveljavljanje Si.mobilovih pravic iz pogodbenega razmerja s temi osebami, v ostalih primerih pa se Naročnik oziroma Uporabnik strinjata, da sta Si.mobilu dala svoje soglasje za obdelavo teh podatkov.

88. Si.mobil sme pridobljene podatke o Naročnikih in Uporabnikih obdelovati za namene: (i) uveljavljanja svojih pravic in izvrševanja svojih obveznosti po Naročniških pogodbah in drugih pogodbah (sklepanje, izvajanje, spremljanje in prekinitev naročniškega in drugega razmerja), (ii) komuniciranja s temi osebami, (iii) zaračunavanja Elektronskih komunikacijskih storitev in Storitev Drugih ponudnikov, (iv) reševanja tehničnih težav, (v) reševanja Ugovorov, (vi) priprave in izdaje seznama Naročnikov in Uporabnikov (imenikov), (vii) odkrivanja prevar, (viii) vsakodnevnega izvajanja marketinških raziskav, spremljanja navad, prilagajanja ponudb, profiliranja, segmentiranja in kontaktiranja z Naročniki oziroma Uporabniki in izvajanja drugih vrst tržnih in poslovnih analiz, namenjenih izboljšanju ponudbe storitev in boljši uporabniški izkušnji, (ix) izvajanja ostalih Elektronskih komunikacijskih storitev in Storitev z dodano vrednostjo, (x) obveščanja o komercialnih akcijah in novostih v ponudbi ter (xi) za druge namene – vse v skladu z Veljavnimi predpisi, Splošnimi pogoji za potrošnike in pogoji poslovanja Drugih ponudnikov in tretjih oseb, s katerimi Si.mobil poslovno sodeluje in za katere v zgoraj navedenem obsegu in za zgoraj navedene namene obdeluje njihove osebne podatke.

89. Si.mobil sme za namene navedene v Splošnih pogojih za potrošnike obdelovati podatke

Naročnikov in Uporabnikov, ki izvirajo iz posameznega pravnega naslova (posamezne Naročniške in druge pogodbe), tudi za namene izvajanja svojih obveznosti do istega Naročnika oziroma Uporabnika iz drugih pravnih naslovov (Naročniške ali druge pogodbe) in za namene pogajanj za sklenitev takih pravnih razmerij z istim Naročnikom oziroma Uporabnikom.

90. Podatki o Naročniku in Uporabniku med ostalim vključujejo: (i) podatke, ki Si.mobilu omogočajo preverjanje istovetnosti Naročnika oziroma Uporabnika ter preverjanje plačilne sposobnosti Naročnika ter druge podobne podatke, (ii) vse podatke o prometu, ki jih Si.mobil pridobi ali ustvari v okviru sodelovanja z Naročnikom oziroma Uporabnikom, (iii) vse podatke, ki jih Si.mobil potrebuje zaradi oglaševanja, predstavitev in trženja Elektronskih komunikacijskih storitev in izvajanja Storitev z dodano vrednostjo in (iv) podatke v zvezi z drugim poslovnim sodelovanjem, ki jih Si.mobil pridobi glede Naročnikov oziroma Uporabnikov.

91. Poleg podatkov, ki jih Naročniki in Uporabniki sami posredujejo Si.mobilu, sme Si.mobil tudi sam in iz uradnih evidenc, evidenc bank in evidenc drugih plačilnih institucij in prek drugih pogodbenih partnerjev, pridobivati in hraniti osebne, prometne, lokacijske in druge podatke, ki se nanašajo na Naročnike in Uporabnike, v skladu in pod pogoji, določenimi z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike, za obdelavo katerih ima pravno podlago. V kolikor je za pridobivanje podatkov iz uradnih evidenc, evidenc bank in evidenc drugih plačilnih institucij potrebno pooblastilo Naročnika oziroma Uporabnika, se Naročnik oziroma Uporabnik strinja, da je Si.mobil to pooblastilo prejel oziroma dovoljuje da sme Si.mobil te podatke pridobivati.

92. Si.mobil sme obdelovati podatke o prometu v celotnem obdobju, v katerem so ti potrebni za izvedbo storitev oziroma niso več potrebni za prenos sporočil, razen v primerih podatkov, pri katerih je v skladu z Veljavnimi predpisi izrecno določeno drugače. Si.mobil sme do popolnega plačila Elektronskih komunikacijskih storitev oziroma do preteka vseh zastaralnih rokov za uveljavitev svojih zahtevkov iz naslova izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev, hraniti in obdelovati podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, kot so na primer: izvor (npr.: kličoča številka ali uporabniško ime, ...), ponor komunikacije (npr.: klicana številka, ...), smer komunikacije (npr.: odhodni, dohodni klic, ...), čas in trajanje komunikacije, vrsta komunikacije oziroma uporabljene storitve (npr.: klic, SMS sporočila, MMS sporočila, splet, nakup, ...), podatek o preusmeritvi, količina in hitrost prenesenih podatkov in dostopna točka v spletu (v primeru podatkovnih storitev), stopnja napake v bitih, število porabljenih brezplačnih enot (npr.: število brezplačnih minut, ...), lokacija komunikacije, številka IMSI, identiteta

opreme (npr.: številka IMEI, ...), stanje baterije, razred prihranka energije, tip, čas in datum dogodka, stopnja pokritosti območja, moč signala, Ec/Io, moč dostopne kode signala, izvorno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve (npr.: doma, tujina, ...), klicna koda izvorne države, klicna koda klicane države, uporabljena tarifa oziroma cena, zaračunana vrednost in priznani popusti, davek, podatek o odločitvi Naročnika oziroma Uporabnika glede prikaza identitete njegovega klica, vsebina zahtevka Uporabnika za izvedbo storitve (če je izvedba storitve odvisna od parametra oziroma vsebine zahtevka, npr.: glasovanje, ...) in drugi podatki o opravljeni storitvi. Zaradi trženja Elektronskih komunikacijskih storitev, izvajanja Storitev z dodano vrednostjo in odkrivanja prevar, lahko Si.mobil obdeluje zgoraj navedene vrste podatkov o prometu in druge podatke Naročnikov in Uporabnikov v obsegu in trajanju, ki je potrebno za odkrivanje prevar in za vsakodnevno izvajanje marketinških raziskav, spremljanje navad, prilagajanje ponudbe, profiliranje, segmentiranje in kontaktiranje Naročnikov oziroma Uporabnikov ter za izvajanje drugih Storitev z dodano vrednostjo. Naročnik in Uporabnik se strinjata, da sta Si.mobilu dala svoje predhodno soglasje za obdelavo podatkov o prometu.

93. Si.mobil sme za izvedbo Storitve z dodano vrednostjo obdelovati naslednje lokacijske podatke, ki niso hkrati podatki o prometu: ID celice (bazne postaje), GPS podatki o lokaciji (zemljepisna širina in dolžina), hitrost, smer, pot, postanek, negotovost, nadmorska višina in druge podatke, ki so potrebni za izvedbo Storitev z dodano vrednostjo, zlasti za opravljanje meritev delovanja omrežnih parametrov, izpeljavo analize in odpravo ter izboljšanje omrežnih storitev in reševanja tehničnih težav, dajanje nadomestila za nezmožnost uporabe storitev ter za vsakodnevno izvajanje marketinških raziskav, spremljanje navad, prilagajanje ponudbe, profiliranje, segmentiranje in kontaktiranje Naročnikov in Uporabnikov ter za izvajanje drugih Storitev z dodano vrednostjo, za obdobje, ki je potrebno za izvedbo takšne storitve oziroma za doseganje zgoraj navedenih namenov obdelave. Si.mobil lahko te podatke zaradi izvedbe Storitve z dodano vrednostjo posreduje tudi tretjim osebam. Naročnik in Uporabnik se strinjata, da sta Si.mobilu dala svoje predhodno soglasje za obdelavo lokacijskih podatkov, ki niso hkrati podatki o prometu, za obdobje, ko je njihova obdelava v obsegu in trajanju potrebna za izvedbo Storitve z dodano vrednostjo v skladu z zgoraj navedenimi nameni obdelave ter da sta bila seznanjena, da lahko dano soglasje kadarkoli prekličeta oziroma da ga lahko zavrneta ter da imata možnost, da na preprost in brezplačen način začasno zavrneta obdelavo takšnih podatkov pri vsaki priključitvi na omrežje ali za vsak prenos komunikacije.

94. Si.mobil sme ne glede na prvotni namen zbiranja osebne podatke obdelovati za zgodovinsko, statistično in znanstveno-raziskovalne namene, pri čemer se Naročnik in Uporabnik

strinjata, da sta Si.mobilu dala svoje soglasje, da se podatki za tovrstne namene lahko obdelujejo oziroma posredujejo brez anonimiziranja v skladu z Veljavnimi predpisi.

95. V času dostopa do spletnih aplikacij, spletnih strani in portalov v upravljanju Si.mobila, sme Si.mobil ob obisku Naročnika oziroma Uporabnika, za namene varovanja sistema, tehnične administracije spletne infrastrukture, optimizacije vsebine spletnih mest ter vsakodnevnega izvajanja marketinških raziskav, spremljanja navad, prilagajanja ponudbe, profiliranja, segmentiranja in kontaktiranja Naročnikov oziroma Uporabnikov ter za druge podobne namene, na trdi disk naprave oziroma terminala s katerega Naročnik oziroma Uporabnik dostopa, v obliki piškotka ali na lastne strežnike, v obliki dnevnika dogodkov (t.i. log file), shraniti določene podatke, predvsem IP-naslov naprave iz katere se dostopa na spletno mesto, datum in čas obiska spletnega mesta, ime in URL obiskane datoteke, prenesene količine podatkov, sporočilo, ali je bil obisk uspešno izveden, razpoznavne znake uporabljenega iskalnika in sistema, spletno stran, iz katere je izveden obisk, naziv ponudnika internetnih storitev in druge podobne podatke. Naročnik in Uporabnik soglašata z obdelavo zgoraj navedenih podatkov v zgoraj navedene namene, z uporabo ustreznih nastavitev v brskalniku ali drugih aplikacijah v skladu z Veljavnimi predpisi.

96. Naročnik in Uporabnik soglašata, da sme Si.mobil tudi po prenehanju pogodbenega razmerja (npr.: po Naročniški pogodbi, ali po drugi pogodbi, ...), podatke, ki so mu jih v okviru tega razmerja posredovali in ki jih je pridobil sam, obdelovati v vsebini in za časovno obdobje ter v skladu z zgoraj navedenimi nameni s katerim jih obdeluje, če je takšna obdelava podatkov primerna in potrebna za doseganje teh namenov, vendar v vsakem primeru najdalj do preklica danega soglasja Naročnika oziroma Uporabnika.

97. Si.mobil sme v skladu z Veljavnimi predpisi in s Splošnimi pogoji za potrošnike svoje telefonske razgovore z Naročniki in Uporabniki in njihove posredovane zahteve, na podlagi predhodnega zvočnega opozorila pred vsakim snemanjem (ki vključuje obvestilo o snemanju, pojasnilo glede namena snemanja ter trajanja hrambe posnetkov), zvočno snemati in zapise teh snemanj ter z njimi povezane podatke o prometu hraniti: (i) za namene zagotavljanja dokazov o tržni transakciji oziroma dokazov v zvezi z izvajanjem pravic in obveznosti, ki izvirajo iz Naročniške pogodbe oziroma drugih pogodb, (ii) za namene zagotavljanja dokazov o drugi komunikaciji poslovne narave, v zvezi s katero je podan pravni interes hrambe posnetkov, (iii) za namene reševanja reklamacij ali ugovorov.

98. Naročnik in Uporabnik soglašata, da sme Si.mobil pridobljene podatke posredovati: (i) Drugim ponudnikom, (ii) drugim pogodbenim partnerjem, prek katerih oziroma s pomočjo katerih izvaja Elektronske komunikacijske storitve, izpolnjuje svoje obveznosti

in uveljavlja svoje pravice iz Naročniških pogodb in drugih pogodb ~~oziroma pogodbenim partnerjem s katerimi Si.mobil kako drugače poslovno sodeluje in~~ (iii) družbam, s katerimi je neposredno ali posredno (npr. preko hčerinske družbe, družbe matere, obvladane oz. obvladujoče družbe, ipd.) kapitalsko, pogodbeno ali kako drugače povezan ali je v procesu povezovanja (npr. združitev, prevzem) oziroma družbam, ki so članice iste poslovne skupine gospodarskih družb (iv) družbam, skupaj s katerimi ponuja Elektronske komunikacijske storitve ali druge storitve (npr. z namenom zagotoviti dodatne ugodnosti, optimizirati poslovanje ipd.) oziroma pogodbenim partnerjem s katerimi Si.mobil kako drugače poslovno sodeluje, in (v) tretjim osebam, ki imajo v skladu z Veljavnimi predpisi za pridobivanje, obdelavo, posredovanje ali hranjenje osebnih podatkov podlago v Veljavnih predpisih, osebni privolitvi posameznika ali pogodbenem razmerju, ali ki smejo v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike pridobivati, hraniti, uporabljati ali kako drugače obdelovati te podatke, če je to potrebno za izpolnjevanje Si.mobilovih obveznosti ali za uveljavljanje Si.mobilovih pravic iz Naročniške pogodbe ali iz drugih pogodb - vse v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. Zgoraj navedeni prejemniki lahko podatke obdelujejo v okviru pooblastila za obdelovanje osebnih podatkov, s katerim v skladu z Veljavnimi predpisi, osebno privolitvijo posameznika ali pogodbenim razmerjem razpolaga Si.mobil in danega pooblastila Si.mobila posameznemu prejemniku - med drugim tudi za namene neposrednega trženja oziroma obveščanja o komercialnih akcijah in novostih v njihovi ponudbi ter za namene komuniciranja z Naročnikom in Uporabnikom. Si.mobil sme pridobljene podatke o Naročnikih, ki imajo v razmerju do Si.mobila neizpolnjene obveznosti, posredovati tudi tretjim osebam, če te tretje osebe te podatke potrebujejo zaradi uveljavljanja Si.mobilovih pravic v razmerju do teh Naročnikov.

99. Pri storitvah Gostovanja in drugih Storitvah Drugih ponudnikov lahko pride do pridobivanja, hrambe, uporabe ali drugačne obdelave podatkov tudi pri Si.mobilovih roaming partnerjih in Drugih ponudnikih.

100. Naročnik in Uporabnik soglašata, da se osebni podatki lahko iznosijo tudi v tretje države (države, ki niso članice Evropske unije ali Evropskega gospodarskega prostora) in nadalje obdelujejo v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov te države.

101. Naročnik in Uporabnik potrjujeta, da sta bila seznanjena z dejstvom, da ima vsak posameznik pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj (v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov) - razen če je ta pravica omejena z Veljavnimi predpisi.

102. V primeru, da je za pridobivanje, hrambo, uporabo ali katerokoli drugo vrsto obdelave osebnih podatkov, v skladu z Veljavnimi predpisi, ali Naročniško pogodbo, ali iz drugega pravnega naslova, potrebno soglasje posameznika, Si.mobil lahko te podatke obdeluje zgolj po predhodnem soglasju tega posameznika. Če posameznik svoje soglasje prekliče, Si.mobil takoj preneha z obdelavo tistih podatkov, za katero je to soglasje potrebno. Naročnik potrjuje, da je v primeru, če Uporabnik ne pristopi k Splošnim pogojem za potrošnike in je v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike ali Veljavnimi predpisi za obdelavo osebnih podatkov potrebno njegovo predhodno soglasje, od Uporabnika to soglasje pridobil oziroma je Uporabnik to soglasje dal ter da je bil pred tem seznanjen s postopki in načini obdelave osebnih podatkov v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike oziroma Veljavnimi predpisi. Naročnik obenem zagotavlja Si.mobilu, da je pred sklenitvijo Naročniške pogodbe ali druge pogodbe, v pisni obliki pridobil tudi vsa morebitno potrebna upravičenja in soglasja drugih posameznikov, na katere se to pogodbeno razmerje nanaša, vendar niso pogodbena stranka oziroma niso pristopili k Splošnim pogojem za potrošnike oziroma z njimi kako drugače smiselno ne soglašajo, ter potrjuje, da je te posameznike seznanil z namenom obdelave osebnih podatkov in z dejstvom, kdo je upravljavec osebnih podatkov in soglaša, da bo na zahtevo Si.mobila, Si.mobilu tako pridobljena soglasja tudi takoj izročil.

103. Naročnik v skladu z Veljavnimi predpisi odloči, ali bodo in kateri od osebnih podatkov, katere posreduje Si.mobilu, bodo vpisani v univerzalni imenik in drug javno dostopni imenik (ki ga izdaja Si.mobil). Naročnik sme preveriti vpisane podatke, zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris. Naročnik lahko ob vpisu v javno dostopni imenik, ali kadarkoli pozneje, prepove uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni namen, ali za klice, ki imajo raziskovalni namen, ali za oboje, kar Si.mobil v javno dostopnem imeniku nedvoumno označi. Če Naročnik prepoved uporabe Si.mobilu posreduje po vpisu v javno dostopni imenik, ali jo vsebinsko spremeni, bo Si.mobil spremembo v javno dostopnem imeniku označil takoj ob prvi naslednji izdaji oziroma bo spremembo javil izdajatelju imenika. Naročnik se s posredovanjem soglasja Uporabnika za vpis podatkov v imenik strinja, da se v skladu z zgoraj naštetimi pogoji, namesto podatkov o Naročniku, vpišejo in obdelujejo podatki o Uporabniku. Poleg osnovnega namena javno dostopnega imenika, objave podatkov o Naročnikih in Uporabnikih, ki dovolijo vpis in objavo podatkov, javno dostopni imenik v elektronski obliki lahko omogoča še iskanje Naročnikov oziroma Uporabnikov po imenu, priimku ali nazivu ter druge dodatne funkcije, zlasti iskanje po različnih kriterijih, tudi po telefonski številki (ti. inverzno iskanje).

104. Vse navedeno glede osebnih podatkov, kar velja za Naročnike in Uporabnike, se smiselno uporablja oziroma velja tudi za druge osebe, ki niso Naročnik oziroma Uporabnik, vendar

pa so pristopile k Splošnim pogojem za potrošnike ali z njimi kako drugače smiselno soglašajo.

XV. Skrb za Uporabnike

105. Če Naročnik od Si.mobila pisno zahteva naj izsledi zlonamerne ali nadležne klice ali SMS sporočila, ki jih prejema v okviru Elektronskih komunikacijskih storitev, sme Si.mobil začasno, vendar najdalj tri mesece, beležiti izvor teh klicev in SMS sporočil, ki se zaključijo v Si.mobilovem omrežju v priključni točki tega Naročnika in sicer tudi tistih, katerih identiteta ni prikazana in bo o ugotovitvah obvestil Naročnika, ki je zahteval izsleditev izvora.

106. Si.mobil Uporabnikom brezplačno zagotavlja Klice v sili iz Si.mobilovega omrežja in jih obravnava prioritetno. Invalidom je omogočen Klic v sili v obliki SMS sporočil na številke za Klic v sili. Uporabnik soglaša, da sme Si.mobil, v primeru če bi bili ti Klici v sili po razumni presoji nujni in če Si.mobilu to dopuščajo tehnične zmožnosti in Veljavni predpisi, ugotoviti lokacijo kličočega Uporabnika in njegovo Telefonsko številko in lokacijo brezplačno posredovati pristojnim organom, institucijam ali posameznikom pooblaščenim za prejem teh informacij. Smiselno enako velja za sporočanje podatkov v izrednih razmerah oziroma okoliščinah ter v primerih varovanja življenja in zdravja.

107. Uničenje, izguba ali kraja Terminalske opreme (vključno Kartice SIM) predstavlja tveganje izključno na strani Naročnika oziroma Uporabnika, kar med ostalim pomeni, da je dolžan Naročnik plačati Si.mobilu vse Elektronske komunikacijske storitve in vse Storitve Drugih ponudnikov opravljene z uporabo te opreme v obdobju do preprečitve njihove nadaljnje uporabe. V posledici uničenja, izgube ali kraje te opreme mora Naročnik plačati Si.mobilu tudi vse stroške povezanih aktivnosti (vključno ponovnega priklopa Telefonske številke) v skladu s Cenikom.

108. Če Naročnik v primeru uničenja, izgube ali kraje Terminalske opreme (vključno Kartice SIM) želi novo opremo oziroma če želi preprečiti njihovo morebitno nadaljnjo uporabo, mora to sporočiti Si.mobilu pisno, lahko pa tudi na drug način, kot ga dogovori s Si.mobilom (npr.: z uporabo gesla, ...). Po prejemu tega sporočila o izgubi ali kraji te opreme, bo Si.mobil na zahtevo Naročnika takoj preprečil njihovo nadaljnjo uporabo (z izključitvijo Naročnika iz Si.mobilovega omrežja ali drugače) v lastnem omrežju in v omrežjih v katerih Si.mobil Gostuje. Po izključitvi te opreme iz teh omrežij, lahko Si.mobil pošlje Naročniku zavezujoča navodila v zvezi s postopkom, kako naj zamenja to preklicano opremo z novo. Če Naročnik v petnajstih dneh po datumu pošiljanja tega navodila ne zamenja te preklicane opreme z

novo, sme Si.mobil onemogočiti tudi uporabo Telefonske številke Naročnika po tej opremi in izvesti vse druge ustrezne ukrepe za zavarovanje pravic Naročnika in svojih.

109. Si.mobil zagotavlja neprekinjeno delovanje (24 ur na dan, vsak dan) svojega centra za pomoč Uporabnikom. Si.mobilov center za pomoč Uporabnikom zagotavlja Naročnikom, Uporabnikom in drugim zainteresiranim osebam, vse informacije s katerimi razpolaga Si.mobil in katere lahko Si.mobil v skladu z Veljavnimi predpisi posreduje Naročnikom, Uporabnikom in drugim zainteresiranim osebam, v zvezi s: (i) Si.mobilovimi storitvami in (ii) Naročniki in Uporabniki. Obseg teh informacij, ki jih Si.mobil posreduje telefonsko, lahko Si.mobil omeji v skladu z lastno odločitvijo.

XVI. Veljavnost Splošnih pogojev za potrošnike

110. Naročniško pogodbo, vključno njene Priloge (Splošne pogoje za potrošnike, Cenik, ...) sme Si.mobil spremeniti v skladu z lastno odločitvijo. Sprememba Priloge, ki je Priloga zgolj eni ali večim Naročniškim pogodbam (npr.: sprememba: (i) Posebnih pogojev, ki so Priloga zgolj nekaterim Naročniškim pogodbam, (ii) sprememba Cenika za Elektronsko komunikacijsko storitev, ki je predmet zgolj ene ali več Naročniških pogodb, ...), ne pomeni tudi spremembe tistih Naročniških pogodb, ki te Priloge nimajo oziroma na katere se ta Priloga oziroma njene spremembe ne nanašajo.

111. O vsaki spremembi Naročniške pogodbe, vključno njenih Prilog (Splošnih pogojev za potrošnike, Cenika, ...) mora Si.mobil obvestiti tiste Naročnike, na katere se te spremembe nanašajo in sicer: (i) z objavo teh sprememb na svoji spletni strani www.simobil.si in na prodajnih mestih vsaj trideset dni pred uveljavitvijo teh sprememb, in (ii) s sporočilom na Računu v tem obdobju, ali (iii) z SMS sporočilom kadar je to glede na okoliščine ustrezno. Če Naročnik s predlaganimi spremembami ne soglaša, lahko Naročnik v tridesetih dneh pred uveljavitvijo sprememb, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni, odstopi od Naročniške pogodbe s pisno odstopno izjavo izročeno Si.mobilu. Če Naročnik v tem roku ne odstopi od Naročniške pogodbe, se šteje, da Naročnik s temi spremembami soglaša ter da te spremembe zanj veljajo in ga zavezujejo. Z začetkom veljavnosti sprememb do takrat veljavna Naročniška pogodba v tem spremenjenem delu preneha veljati, v preostalem delu pa ostane v veljavi ob smiselnem vsebinskem upoštevanju sprememb.

112. Kljub spremenjeni Naročniški pogodbi, vključno njenih Prilog (Splošnih pogojev za potrošnike, Cenika, ...) pa Naročnik nima pravice do odstopa od Naročniške pogodbe, če je bila sprememba Naročniške pogodbe potrebna zaradi uskladitve z Veljavnimi predpisi.

113. Predmetni Splošni pogoji za potrošnike začnejo veljati 03~~1~~. 10~~4~~. 2015 in v celoti nadomestijo do sedaj veljavne Splošne pogoje za potrošnike.