



Pogoji uporabe storitve Hip mobil

Veljavnost: od 18. 7. 2016

1. Opredelitev pojmov

- 1.1. »Storitev Hip mobil« je ponudba predplačniških mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev. Trži jih družba Petrol, Slovenska energetska družba, d.d., Ljubljana (v nadaljevanju Petrol), elektronske komunikacijske storitve pa izvaja družba Telekom Slovenije d.d., Ljubljana (v nadaljevanju izvajalec ali Telekom Slovenije). »Storitev Hip mobil« je predplačniška storitev, ki obsega tehnične in komercialne storitve, ki delujejo v mobilnem elektronskem komunikacijskem omrežju Telekoma Slovenije in jih Petrol in Telekom Slovenije omogočata uporabnikom Hip mobil, ki z družbama ne sklepajo pogodb o naročniškem razmerju in storitve plačujejo sproti.
- 1.2. »Uporabnik Hip mobil«: fizična ali pravna oseba, ki uporablja mobilne elektronske komunikacijske storitve, ki jih Petrol in Telekom Slovenije omogočata uporabnikom Hip mobil v okviru storitve Hip mobil, in se temu ustrezno identificira.
- 1.3. »Predplačniški paket Hip mobil«: vsebuje SIM kartico in kratka navodila za uporabo sistema Hip mobil.
- 1.4. »Kartica SIM« (Subscriber Identity Modul): kartica z vpisano (osebno) identifikacijsko kodo uporabnika, ki omogoča identifikacijo uporabnika, priključitev na elektronsko komunikacijsko omrežje in uporabo storitev izvajalca.
- 1.5. »Identifikacija«: uporabnik Hip mobil se izkaže z okvirčkom SIM-kartice Hip mobil ali kopijo SIM-kartice Hip mobil, na katerem so informacije o SIM kartici, s pisno izjavo in z osebnim dokumentom na vpogled.
- 1.6. »Vrednotnica Hip mobil«: vrednotnica, ki vsebuje podatke v vrednostih: 5,00 EUR, 10,00 EUR in 20,00 EUR (zneski so z DDV), s katero se lahko v tej vrednosti naloži dobroimetje na račun Hip mobil. Vrednotnica Hip mobil predstavlja izključno elektronsko vrednotnico v obliki kode, natisnjene na računu Petrol blagajne, uporabnik jo lahko pridobi na vseh prodajnih mestih Petrol. V primeru, da vrednostni kodi Hip mobil poteče veljavnost, zamenjava take kode z novo ni mogoča.
- 1.7. »Dobroimetje« uporabnika: pozitivno stanje na računu Hip mobil, ki je potrebno za uporabo storitev.
- 1.8. »Račun Hip mobil«: 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.
- 1.9. »Polnjenje računa Hip mobil«: postopek nalaganja dobroimetja na mobilno telefonsko številko uporabnika Hip mobil z ukaznim nizom.
- 1.10. »Terminal«: mobilni telefon ali mobilna naprava, ki ga uporabnik Hip 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 elektronsko komunikacijskem omrežju preprečiti uporabo neustreznih terminalov.
- 1.11. »Omrežje«: mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije, ki predstavlja sisteme, opremo in druge vire, ki omogočajo prenos signalov po vodnikih z radijskimi valovi in/ali na drug način.
- 1.12. »Enota« pomeni 1MB podatkov ali 1 SMS/MMS ali 1 minuta pogovora v omrežju Telekoma Slovenije v Republiki Sloveniji.
- 1.13. »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.
- 1.14. »Prenosljivost številke – MNP« (Mobile Number Portability) pomeni postopek prenosa telefonske številke k drugemu operaterju kot ga določa veljavna zakonodaja (npr. Splošni akt o prenosljivosti števil).
- 1.15. Ostali pojmi, uporabljeni v teh pogojih, imajo enak pomen, kot je določen v SPU, PP, Zakonu o elektronskih komunikacijah in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

2. Pravice in obveznosti

- 2.1. Pogoji uporabe storitve Hip mobil (v nadaljevanju Pogoji uporabe) urejajo razmerja med družbo Petrol in izvajalcem na eni strani, ter uporabniki

- 2.2. mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev iz ponudbe Hip mobil na drugi strani. 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).
- 2.3. Petrol lahko ponudi določene storitve Hip mobil iz 3. poglavja teh Pogojev uporabe, po akcijski ceni imetnikom Petrol klub kartice, pri čemer morebitne posebne pogoje in pravila tovrstnih prodajnih akcij opredeli v oglasih in/ali spletni strani www.petrol.si/hipmobil.
- 2.4. Razmerje z uporabniki urejajo poleg veljavne zakonodaje še SPU, PP, ti pogoji ter navodila za uporabo (dostopna na spletni strani www.petrol.si/hipmobil) in veljavni ceniki storitev, kot tudi pravila, ki urejajo uporabo Petrol klub kartice ter morebitni drugi posebni pogoji in pravila Petrola, ki zadevajo posebne akcije iz predhodne točke.
- 2.5. Pogoji uporabe predplačniškega paketa Hip mobil so dostopni na www.petrol.si/hipmobil ter na prodajnih mestih Petrol, kot tudi na spletni strani izvajalca www.telekom.si.
- 2.6. Cenik storitev je dostopen na www.petrol.si/hipmobil ter na prodajnih mestih Petrol, kot tudi na spletni strani Telekoma Slovenije www.telekom.si.
- 2.7. SPU in PP so na voljo na spletni strani Telekoma Slovenije www.telekom.si.
- 2.8. Pravila, ki urejajo uporabo Petrol klub kartice ter morebitni drugi posebni pogoji in pravila Petrola, so dostopni na www.petrol.si ter na prodajnih mestih Petrol.
- 2.9. Z vsebino SPU, PP, temi pogoji, navodili za uporabo in veljavnim cenikom storitev se ima vsak možnost seznaniti še pred uporabo storitve Hip mobil.
- 2.10. Če SPU, PP in ti pogoji niso usklajeni, veljajo ti pogoji.
- 2.11. Z nakupom prodajnega paketa Hip mobil ter pričetkom uporabe le tega uporabnik potrjuje, da se je pred nakupom seznanil z vsebino teh pogojev, cenikom, navodili za uporabo, SPU in PP ter sprejema vse obveznosti iz njihovega naslova.

3. Uporaba storitev

- 3.1. Dobroimetje na računu Hip mobil lahko uporabnik koristi 90 dni od dneva zadnje polnitve. Po preteku 90 dni in brez nove polnitve uporabnik Hip mobil ne more več vzpostavljati zvez, sprejemati klicev in uporabljati dodatnih storitev, ne glede na morebitno dobroimetje na računu Hip mobil. Če tudi v naslednjih 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 90-dnevni rok. Najvišja vrednost dobroimetja na računu Hip mobil je 500 EUR (z DDV). Ko dobroimetje na računu Hip mobil ne omogoča več komunikacijskih storitev, se te prekinajo.
- 3.2. Skupni čas, v katerem lahko uporabnik polni račun Hip mobil, je 270 dni od dneva zadnje polnitve računa. Če uporabnik polni račun Hip mobil v času od 91. do 270. dneva, lahko ponovno črpa morebitno dobroimetje na računu Hip mobil, ki ga je imel 90. dan uporabe po zadnjem polnjenju. V primeru, da od dneva zadnje polnitve računa Hip mobil poteče 270 dni ali več, uporabnik ne more več polniti računa Hip mobil (račun Hip mobil je zaklenjen). Dobroimetje na računu Hip mobil se izniči, uporabniku pa lahko izvajalec brez predhodnega obvestila odvzame klicno številko in izklopi kartico SIM.
- 3.3. Osnovna tarifa je cena na enoto po polnitvi dobroimetja z vrednotnico. Osnovna tarifa je 0,09 EUR (z DDV) na enoto. Ena enota storitve 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. Paket vključuje dostop do omrežij 3G (UMTS) in 2G (GSM). Najvišja hitrost prenosa podatkov je do 4 Mb/s v smeri k uporabniku in do 1 Mb/s v smeri od uporabnika. 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 premisske, 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 iz

- Slovenije sporočilo na katerokoli številko tujega operaterja se zaračuna 0,11 EUR (z DDV) dodatka.
- 3.4. Paket Hip mobil 2000 je 30-dnevni paket, ki vsebuje 2000 enot za ceno 9,90 EUR (z DDV). Vključene količine veljajo v mobilnem omrežju Telekom Slovenije. Za vklop paketa uporabnik pošlje SMS s ključno besedo HIP2000 na 1917. Poslano sporočilo SMS je brezplačno. Ob uspešnem vklopu uporabnik prejme brezplačno povratno sporočilo SMS. Pogoj za vklop/nakup paketa je, da je stanje na računu HIP MOBIL vsaj enako ceni paketa, za katero je poslana zahteva za vklop in ni preteklo več kot 90 dni od zadnje polnitve. Veljavnost paketa je 30 dni od vklopa (do 23:59:59 na trideseti dan). Neporabljene količine zapadejo po preteku 30 dni. Klici sporočila, prenos podatkov ali enote storitev nad vključeno količino se zaračunavajo po veljavnem ceniku HIP MOBIL pred in po preteku veljavnih 30 dni, če si izbranega paketa uporabnik ne vključi ponovno. Uporabnik ne more zakupiti več enakih paketov naenkrat v roku 30-ih dni.
- 3.5. Paket Hip mobil 10 GB je 10-dnevni paket, ki vsebuje 10 GB prenosa podatkov za ceno 9,90 EUR (z DDV). Vključene količine veljajo v mobilnem omrežju Telekom Slovenije. Paket vključuje dostop do omrežij 3G (UMTS) in 2G (GSM). Najvišja hitrost prenosa podatkov je do 4 Mb/s v smeri k uporabniku in do 1 Mb/s v smeri od uporabnika. Za vklop paketa uporabnik pošlje SMS s ključno besedo HIP10GB na 1917. Poslano sporočilo SMS je brezplačno. Ob uspešnem vklopu uporabnik prejme brezplačno povratno sporočilo SMS. Pogoj za vklop/nakup paketa je, da je stanje na računu HIP MOBIL vsaj enako ceni opcije, za katero je poslana zahteva za vklop in ni preteklo več kot 90 dni od zadnje polnitve. Veljavnost paketa je 10 dni od vklopa (do 23:59:59 na deseti dan). Neporabljene količine zapadejo po preteku 30 dni. Klici sporočila, prenos podatkov ali enote storitev nad vključeno količino se zaračunavajo po veljavnem ceniku Hip mobil pred in po preteku veljavnih 10 dni, če si izbranega paketa uporabnik ne vključi ponovno. Uporabnik ne more zakupiti več enakih paketov naenkrat v roku 10-ih dni.
- 3.6. Pred opravljenim nakupom paketov je potrebno prekiniti obstoječe GPRS seje, ker se drugače do naslednjega parcialnega zapisa, kljub vklopu enega od paketov, prenos podatkov še vedno zaračunava po ceniku in se ne odšteva od vključenih količin v paketih. Uporabnik lahko vključi oba paketa, kjer se količine znotraj posamezne opcije seštevajo (torej 2000 enot + 10 GB). V tej kombinaciji se pri prenosu podatkov najprej upošteva podatkovna opcija 10 GB, enote se porabljajo pri klicih in sporočilih. Vkllop posameznega paketa velja 10 dni oziroma 30 dni od dneva vklopa, neodvisno od prejšnjega vklopa drugega paketa.
- 3.7. Prehod iz predplačniškega sistema ali naročniškega razmerja v storitev Hip Mobil z isto mobilno telefonsko številko (MSISDN) je mogoč in se zaračuna v skladu z veljavnim cenikom.
- 3.8. Proces prenosljivosti številke v storitve Hip mobil: uporabnik mora za ohranitev obstoječe številke izpolniti obrazec, ki ga najde v maloprodajni mreži Petrol ali na spletnem naslovu www.petrol.si/hipmobil. V obrazec vnese podatke, ki so potrebni za uspešen prenos. Zahtevo za ohranitev številke lahko podpiše le oseba, ki ima status naročnika ali predplačnika pri starem operaterju ter z ustrežno identifikacijo. Obrazec se nato odda na Petrolovem prodajnem mestu - ali pošlje na elektronski naslov hipmobil@telekom.si. 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.
- 3.9. V primeru kraje, izgube ali uničenja SIM-kartice se lahko uporabnik Hip mobil osebno obišče prodajno mesto Petrol, kjer z ustreznim dokazilom o lastništvu izpolni obrazec, ki bo onemogočil uporabo SIM kartice najpozneje v 24 urah po prejetem obvestilu in ob predloženi identifikaciji. Identifikacija lastništva pomeni okvirček SIM-kartice Hip mobil ali kopija SIM-kartice Hip mobil, na katerem so informacije o SIM kartici. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo dobroimetje na računu uporabnika Hip mobil. V primeru kraje, izgube ali uničenja SIM kartice bo Telekom Slovenije le na podlagi pisne zahteve uporabnika Hip mobil, izklopil možnost nadaljnje uporabe SIM-kartice, Petrol pa bo po predložitvi identifikacije uporabnika Hip 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 Hip mobil izgubi identifikacijske dokumente, dokončno izgubi pravico do uporabe dodeljene mobilne telefonske številke Hip mobil.
- 3.10. Petkratni napačni vnos 16-mestne številke vrednostne kode Hip mobil za polnjenje računa Hip mobil povzroči začasno zaporo polnitve računa Hip mobil z vsemi načini polnjenja. Uporabnik Hip mobil se mora za pomoč obrniti na Center za pomoč uporabnikom Petrol. Klic mora biti opravljen z mobilne telefonske številke, s katere je bilo povzročeno neuspešno polnjenje računa Hip mobil.
- 3.11. Izpis klicanih števil za uporabnike predplačniškega sistema Hip mobil ni mogoč.
- 3.12. Uporabnik lahko kadarkoli preneha uporabljati predplačniški sistem Hip mobil. V tem primeru izgubi pravico do dodeljene klicne številke, dobroimetje na računu pa se izniči. 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.
- 3.13. Izvajalec zagotavlja brezplačne klice na številki 113 in 112 iz svojega omrežja.
- 4.2. Ugovor mora vsebovati mora osebne podatke uporabnika, naslov, kontaktno telefonsko številko, klicno številko mobilnega telefona, datum aktivacije, datum zadnje polnitve računa Hip mobil in morebitne druge podatke, ki jih izvajalec potrebuje za obravnavanje reklamacije. Zaradi identifikacije uporabnika mora biti predložen tudi okvirček SIM-kartice Hip mobil ali kopija SIM-kartice Hip 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 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 Hip mobil;
 - na elektronski naslov za sprejem reklamacije (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, lahko operater ob predhodnem soglasju uporabnika 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 oziroma dal ob svoji privolitvi.
- 4.7. Če Telekom Slovenije ne ugotovi uporabnikovega ugovora, lahko uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve Telekom 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 v tridesetih (30) dni po vložitvi 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.
- 4.11. Druge morebitne spore iz naročniške pogodbe, za katere agencija ni pristojna, bo reševalo pristojno sodišče glede na naslov uporabnika.
- 4.12. Glede na zgoraj opredeljene pristojnosti agencije, Telekom Slovenije ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga zasebni uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Telekom Slovenije, d.d., PETROL, d.d., Ljubljana

4. Ugovori

- 4.1. Uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev/ravnanje Telekom Slovenije v zvezi z računom Hip mobil, kartico Hip mobil, dobroimetjem na računu Hip mobil oz. v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo ZEKom-1 in na njegovi podlagi izdani predpisi.