

# **Ponudba in navodila za uporabo storitve SMS-obveščanje VELEPOSLANIŠTVO za uporabnike mobilnega operaterja Telekom Slovenije, d.d.**

## **1. Uvodne določbe**

Ministrstvo za zunanje zadeve, Prešernova cesta 25, 1000 Ljubljana, zagotavlja konzularno pomoč slovenskim državljanom, ki so v tujini, in sicer prek diplomatskih predstavništev in konzulatov Republike Slovenije v tujini. Ministrstvo za zunanje zadeve s pomočjo družbe Telekom Slovenije, d.d., izvaja storitev SMS-obveščanje VELEPOSLANIŠTVO (v nadaljevanju: storitev) z namenom obveščanja slovenskih državljanov, ki so v tujini, o kontaktnih podatkih diplomatskih predstavništev in konzulatov Republike Slovenije in drugih kontaktih, na katere se lahko v tujini obrnejo za konzularno pomoč.

Ta ponudba in navodila za uporabo storitve so objavljena na spletni strani Ministrstva za zunanje zadeve na naslovu [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms) in na spletnem mestu družbe Telekom Slovenije na [www.telekom.si](http://www.telekom.si) ter določajo pravice in obveznosti Ministrstva za zunanje zadeve, Telekoma Slovenije in prejemnikov kratkih SMS-sporočil v okviru storitve.

## **2. Definicije izrazov**

Naslednji izrazi imajo pomen, kot je določen v nadaljevanju te točke:

**Nosilec storitve** je Republika Slovenija, Ministrstvo za zunanje zadeve, Prešernova cesta 25, 1000 Ljubljana, matična številka: 5186722000.

**Izvajalec storitve** je družba Telekom Slovenije, d.d., Cigaletova 15, 1000 Ljubljana, matična številka: 5014018, ki v okviru storitve nastopa zgolj kot ponudnik komunikacijske poti za posredovanje dohodnih sporočil prek mobilnega elektronskega komunikacijskega omrežja, prek katerih bo nosilec storitve svojim uporabnikom ob prihodu v tujino sporočil kontaktne podatke predstavništev, na katera se lahko obrnejo za konzularno pomoč, prav tako pa izvajalec storitve tehnično zagotavlja izvajanje storitve.

**Uporabnik** je naročnik/-ica izvajalca storitve ali uporabnik/-ica njegovih mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev, ki ob prihodu v tujo državo prejme dohodno sporočilo v okviru storitve.

**Dohodno sporočilo** je kratko SMS-sporočilo, s katerim se uporabniku posreduje kontaktne podatke predstavništev, na katera se lahko obrne za konzularno pomoč, ko je v tujini. Dohodno sporočilo je za uporabnika brezplačno.

**Ponudba in navodila** so ponudba in navodila za uporabo storitve, ki so objavljena na spletni strani Ministrstva za zunanje zadeve na [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms) in na spletnem mestu izvajalca storitve na [www.telekom.si](http://www.telekom.si).

**Predstavništva** so diplomatska predstavništva in konzulati Republike Slovenije v tujini ali druga predstavništva držav članic EU, ki slovenskim državljanom, ki so v tujini, lahko nudijo konzularno pomoč in zaščito.

**Storitev** je storitev SMS-obveščanje VELEPOSLANIŠTVO, ki jo po naročilu nosilca storitve izvaja izvajalec, ki skrbi za tehnično izvedbo pošiljanja dohodnih sporočil. Z njo nosilec storitve uporabniku sporoča kontaktne

podatke predstavništev, na katera se lahko obrne za konzularno pomoč, pri čemer izvajalec nosilcu storitve brezplačno zagotavlja komunikacijsko pot za posredovanje dohodnih sporočil.

**Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Telekom Slovenije, d.d.**, so splošni pogoji izvajalca storitve za zagotavljanje mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev za uporabnike oz. splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, ki so sestavni del uporabnikovega pogodbenega razmerja z operaterjem za zagotavljanje operaterskih storitev in ki so objavljeni na spletni strani izvajalca storitve na [www.telekom.si](http://www.telekom.si) in ki se v zvezi s posredovanjem dohodnih sporočil prek mobilnega elektronskega komunikacijskega omrežja Telekoma Slovenije smiselno uporabljajo v razmerju do izvajalca storitve in uporabnikov.

### **3. Opis storitve**

Nosilec storitve izvaja storitev s pomočjo izvajalca storitve. V skladu s to ponudbo in navodili pošiljata uporabnikom dohodna sporočila, s katerimi nosilec storitve uporabnikom sporoča kontaktne podatke predstavništev, na katera se lahko obrnejo za konzularno pomoč v tujini, pri čemer izvajalec storitve nosilcu storitve brezplačno zagotavlja komunikacijsko pot za posredovanje dohodnih sporočil.

Dohodno sporočilo poleg kontaktnih podatkov predstavništev vsebuje tudi povezavo na ustrezno spletno stran nosilca storitve, kjer so objavljeni obširnejši podatki o predstavnih obiskane države in povezava do teh pogojev in navodil, s katerimi se lahko uporabnik kadar koli seznaní. Pogoje in navodila na svoji spletni strani objavita nosilec in izvajalec storitve.

### **4. Ponudba storitve**

#### **4.1. Vsebina dohodnih sporočil**

Nosilec storitve vsebino dohodnih sporočil določa samostojno ter skrbi za pravilnost, popolnost in ažurnost podatkov, ki jih izvajalec storitve posreduje uporabnikom. Nosilec storitve ima pravico vsebino storitve kadar koli spremeniti oziroma storitev ukiniti, o čemer obvesti uporabnike z obvestilom na spletni strani [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms). O ukinitvi storitve na spletni strani obvesti tudi izvajalec storitve.

Nosilec in izvajalec storitve ne moreta v celoti izključiti možnosti napak v zvezi s posredovanimi podatki v dohodnih sporočilih, zato uporabnikom svetujeta, da podatke dodatno preverijo na spletni strani nosilca storitve na [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms). Odgovornost nosilca in izvajalca storitve za napake v zvezi s posredovanimi podatki v dohodnih sporočilih je v celoti izključena.

#### **4.2. Pogostost pošiljanja dohodnih sporočil in drugi pogoji**

Uporabnik prejme dohodno sporočilo v okviru storitve, ko se prvič v tridesetdnevem obdobju s svojo napravo poveže v omrežje tujega operaterja. Navedeno pomeni, da uporabnik kljub morebitnemu večkratnemu vstopu v posamezno tujo državo prejme dohodno sporočilo zgolj enkrat v tridesetih dneh. Izjema je, ko se uporabnik v posamezni tuji državi v obdobju tridesetih dni s svojo napravo poveže v omrežje različnih tujih operaterjev; v tem primeru uporabnik prejme od vsakega tujega operaterja eno dohodno sporočilo v obdobju tridesetih dni.

### 4.3. Možnost odjave od storitve in ponovne prijave

Izvajalec storitve bo brezplačno dohodno sporočilo poslal vsem uporabnikom ob njihovem prihodu v tujino, ko se bodo povezali v omrežje tujega operaterja, pri čemer pa se lahko vsak uporabnik od storitve kadar koli odjavi.

Odjavo izvede na naslednji način:

- Uporabnik na telefonsko številko 1917 pošlje kratko SMS-sporočilo s ključno besedo VELEPOSLANISTVO STOP.
- Izvajalec storitve bo odjave uporabnikov obdelal v najkrajšem možnem času.
- Ko izvajalec storitve prejme odjavo uporabnika, o tem obvesti uporabnika, tako da mu posreduje kratko SMS-sporočilo z naslednjo vsebino: *"Odjavili ste se od prejemanja informacij o slovenskih predstavništvih ob vstopu v omrežja tujih držav. Vec informacij na spletni strani [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms)."*
- Odjava od storitve velja za vse tuje države, kar pomeni, da se uporabnik ne more odjaviti od storitve samo za posamezne države.

Uporabnik se lahko kadar koli ponovno prijavi na storitev, kar izvede na naslednji način:

- Uporabnik na telefonsko številko 1917 pošlje kratko SMS-sporočilo s ključno besedo VELEPOSLANISTVO.
- Izvajalec storitve bo ponovne prijave uporabnikov na storitev obdelal v najkrajšem možnem času.
- Ko izvajalec storitve prejme ponovno prijavo uporabnika, o tem obvesti uporabnika, tako da mu posreduje kratko SMS-sporočilo z naslednjo vsebino: *"Prijavili ste se na prejemanje informacij o slovenskih predstavništvih ob vstopu v omrežja tujih držav. Vec informacij na spletni strani [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms)."*
- Ponovna prijava na storitev velja za vse tuje države, kar pomeni, da se uporabnik ne more prijaviti na storitev samo za posamezne države.

Podrobnejša navodila za odjavo in ponovno prijavo na storitev so uporabnikom dostopna na spletni strani nosilca storitve na [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms) in na spletnem mestu izvajalca storitve na [www.telekom.si](http://www.telekom.si).

### 4.4. Cenik uporabe storitve

Storitev je sistemsko vključena vsem uporabnikom mobilnih storitev Telekoma Slovenije in omogoča brezplačno prejemanje dohodnih sporočil, ki vsebujejo kontaktne podatke predstavništev in povezavo na ustrezno spletno stran nosilca storitve, na kateri so objavljeni obširnejši podatki o predstavništvih obiskane države, povezava do te ponudbe in navodila, s katerimi se lahko uporabnik kadarkoli seznaní.

Vsako poslano sporočilo za odjavo ali ponovno prijavo na storitev se uporabniku zaračuna v skladu s cenikom izbranega naročniškega ali predplačniškega paketa. V skladu s cenikom izbranega naročniškega ali predplačniškega paketa se uporabniku zaračuna tudi dostop do spletne strani nosilca storitve ali vzpostavitev govorne zveze z izbranim predstavništvom obiskane države.

### 4.5. Drugi pogoji storitve

Nosilec in izvajalec storitve uporabnika seznanjata tudi z naslednjimi pogoji storitve:

- Če izvajalec storitve v posamezni državi nima partnerja medomrežnega gostovanja (roaming partnerja) ali če država, v kateri uporabnik gostuje, nima lastnega mobilnega elektronskega komunikacijskega omrežja ali če mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje nima lastne usmerjevalne kode oziroma če

pogodbeni operater iz kateregakoli razloga ne zagotavlja storitve za uporabnike v posamezni državi, uporabnik ob prehodu v takšno državo in v omrežje tujega operaterja v tej državi ne bo prejel dohodnega sporočila.

- V primeru, da dohodno sporočilo ne doseže uporabnika (uporabnik ima izklopljen telefon ali se nahaja v območju, kjer ni dostopa do mobilnega elektronskega komunikacijskega omrežja, ali ima poln predal za SMS-sporočila ipd.), bo izvajalec storitve poskusil dohodno sporočilo dostaviti uporabniku še 72 ur po prvem poizkusu. Po preteku tega roka se dohodno sporočilo zavrže.

Podrobnejše informacije v zvezi s pogoji v različnih državah so za uporabnike dostopne na [www.telekom.si](http://www.telekom.si).

## **5. Zasebnost in varstvo osebnih podatkov**

Nosilec storitve izvaja storitev v okviru svojih zakonitih pristojnosti na področju zagotavljanja konzularne pomoči slovenskim državljanom, ki so v tujini, zlasti 19., 24. in 24.a člena Zakona o zunanjih zadevah (Uradni list RS, št. [113/03](#) – uradno prečiščeno besedilo, [20/06](#) – ZNOMCMO, [76/08](#), [108/09](#), [80/10](#) – ZUTD in [31/15](#)) in v skladu s četrtrim odstavkom 9. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo), ki določa, da se lahko v javnem sektorju izjemoma obdelujejo tisti osebni podatki, ki so nujni za izvrševanje zakonitih pristojnosti, nalog ali obveznosti javnega sektorja, če se s to obdelavo ne poseže v upravičen interes posameznika, na katerega se osebni podatki nanašajo.

Izvajalec pri izvajanju storitve obdeluje podatke na podlagi zakonitega interesa v najmanjšem obsegu, potrebnem za delovanje storitve. Izvajalec izvaja storitev v sklopu izvajanja pogodbenih storitev in skrbi za uporabnike ter na podlagi zakonitega interesa nosilca.

Nosilec in izvajalec storitve zagotavljata, da z obdelavo osebnih podatkov ne bo poseženo v upravičen interes uporabnikov, zlasti s tem:

- da se uporabnikom zagotavlja možnost odjave od storitve in možnost ponovne prijave;
- da je omejena pogostost pošiljanja dohodnih sporočil;
- da nosilec storitve po svojih najboljših močeh zagotavlja pravilnost, popolnost in ažurnost podatkov ter vsebine dohodnih sporočil;
- da za izvajanje storitve ni potrebno, da izvajalec storitve ugotavlja lokacijo uporabnika znotraj tuje države;
- da izvajalec pri zagotavljanju storitve obdeluje le podatke, ki jih potrebuje za zagotavljanje pogodbeno dogovorjenih storitev;
- da izvajalec podatkov o lokaciji uporabnikov ne posreduje nosilcu.

Izvajalec storitve obdelavo osebnih podatkov uporabnikov izvaja skladno s svojimi splošnimi pogoji (Splošni pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev, Politika zasebnosti, Posebni pogoji uporabe mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev) in veljavnimi predpisi.

## **6. Izključitev odgovornosti**

Nosilec in izvajalec storitve uporabnike opozarjata, da:

- sistem pošiljanja dohodnih sporočil ni popolnoma in absolutno zanesljiv ter da za morebitne napake ne odgovarjata;
- ne moreta zagotavljati popolnega zadovoljstva uporabnika s storitvijo;

- je mogoča izguba informacij ali nepravilno delovanje storitve, ki je lahko posledica napačne uporabe storitve;
- ne moreta zagotavljati delovanja storitve v primeru izpada omrežja pogodbenih partnerjev, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko začasno motile delovanje storitve.

## **7. Reklamacije in informacije**

Za reševanje reklamacij vsebinske narave sporočil in nudenje dodatnih informacij v zvezi s storitvijo je pristojen nosilec storitve. Reklamacije in druga vprašanja uporabniki naslovijo na enega od spodnjih kontaktov:

### **Ministrstvo za zunanje zadeve**

#### **Konzularna služba**

Prešernova cesta 25, 1000 Ljubljana

telefon: + 386 1 478 2305, 01 478 6611

e-naslov: [konzularne-zadeve.mzz@gov.si](mailto:konzularne-zadeve.mzz@gov.si)

Izvajalec storitve rešuje zgolj reklamacije tehnične narave, povezane s posredovanjem dohodnih sporočil prek elektronskega komunikacijskega omrežja. Navedene reklamacije izvajalec storitve rešuje v skladu s svojimi splošnimi pogoji.

## **8. Končne določbe**

Nosilec in izvajalec storitve lahko kadarkoli spremenita te pogoje in navodila. Vsaka sprememba bo predhodno ustrezno objavljena na spletni strani nosilca in izvajalca storitve.

Ta ponudba in navodila začnejo veljati z dnem 1. 2. 2019.

Ministrstvo za zunanje zadeve

Telekom Slovenije, d.d.