

## Posebni pogoji za uporabo SoftNET mobil

### 1. Opredelitev pojmov

- Posebni pogoji uporabe mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju PP) urejajo razmerja med Softnet-om in naročniki ter drugimi uporabniki mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev in veljajo skupaj s Splošnimi pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Softnet d.o.o. (v nadaljevanju: SP).
- Mobilno virtualno elektronsko komunikacijsko omrežje Softnet« (v nadaljevanju MVNO) je elektronsko komunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije, ki deluje za uporabo tehnologij, standardov in frekvenc GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000 in drugih frekvenc, ki omogočajo storitve mobilnega omrežja.
- Mobilne elektronske komunikacijske storitve« in/ali »Mobilne storitve« so vzpostavljanje govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Telekoma Slovenije ter jih Softnet nudi svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SPU, pogoji uporabe posameznih storitev, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami.
- »Gostovanje (Roaming)« je možnost uporabe storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Telekom Slovenije sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje storitev svojim naročnikom in uporabnikom.
- Mobilna telefonska številka ali »MSISDN« je telefonska številka, ki jo naročniku ali uporabniku za uporabo storitev mobilnega omrežja dodeli v uporabo Softnet.
- IMEI-številka (v nadaljevanju tudi IMEI –International Mobile Equipment Identity) je kombinacija števil, ki predstavlja identifikacijski podatek posameznega mobilnega telefona.
- Ostali pojmi, uporabljeni v PP, imajo enak pomen, kot je določen v SP, zakonu, ki ureja elektronske komunikacije in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

### 2. Storitve mobilnega omrežja in pogoji uporabe storitev

- Določila teh pogojev veljajo za uporabo mobilnih storitev v virtualnem mobilnem omrežju Softnet in za uporabo mobilnih storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Telekom Slovenije sklenjene pogodbe o gostovanju.
- Pogoji delovanja in uporaba mobilnih storitev v omrežjih tujih operaterjev so pogojeni z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje ter s tehničnimi in drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater.
- Softnet omogoča svojim naročnikom in uporabnikom mobilne storitve, navedene v ponudbi Softnet-a za posamezno naročniško razmerje (v nadaljevanju NR) oziroma za posamezne naročniške ali predplačniške pakete. Softnet tako omogoča, odvisno od ponudbe naročniškega paketa oziroma naročniškega razmerja:
  - vse ali nekatere izmed osnovnih storitev: vzpostavljanje govornih zvez, video zvez, prenos podatkov, prenos tekstovnih in večpredstavnostnih sporočil, brezplačen dostop do števil za klice v sili, ki jih določa zakonodaja,
  - dopolnilne storitve, ki jih omogoča mobilno omrežje (kot npr. zapore klicev, preusmerjanje, telefonski predal, zakrivanje številke kličočega, prikaz identitete kličočega, ...)
  - dodatne storitve: mobilno plačevanje, storitve z dodano vrednostjo.

### 3. Uporaba storitev v omrežjih pogodbenih operaterjev gostovanje

- Softnet s pogodbenimi odnosi z drugimi operaterji omogoča svojim naročnikom/uporabnikom vzpostavitev zvez in uporabo drugih mobilnih storitev tudi v omrežjih pogodbenih operaterjev.
- Naročniki/uporabniki Softnet-a lahko uporabljajo mobilna omrežja pogodbenih operaterjev po Ceniku, ki ga SoftNET določa za gostovanja.
- Softnet v omrežjih pogodbenih operaterjev ni odgovoren za kakovost njihovih storitev ter za stroške ali morebitno naročnikovo škodo v zvezi s temi storitvami.
- Naročniki/uporabniki Softnet-a, ki gostujejo v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v tujini, so bremenjeni za del vseh dohodnih klicev, ne glede na to, iz katerega omrežja doma ali v tujini klic izvira, in sicer za del pogovora od mobilne centrale Softnet-a do trenutne lokacije naročnika po veljavnem ceniku Softnet-a za mednarodne mobilne pogovore ter za stroške, ki ali če jih zaračunavajo pogodbeni operaterji.
- Varnost pogovorov v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavljenih zvez je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev pogodbenih operaterjev.
- Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Softnet posreduje podatke o posamezni kartici SIM in posamezni IMEI-številki pogodbenim operaterjem.

### 4. Sklepanje naročniških razmerij

- Softnet lahko zavrne zahtevo za sklenitev naročniškega razmerja s fizično osebo ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje, če ima naročnik že sklenjenih pet (5) naročniških razmerij.
- Kartico SIM lahko prevzame:
  - fizična oseba osebno ali njen pooblaščenec, ki izpolnjuje pogoje v skladu s SP,
  - pravna oseba oz. zakoniti zastopnik ali pooblaščenec, ki izpolnjuje pogoje v skladu s SP.

### 5. Zbiranje in varovanje podatkov

- Softnet, kot virtualni operater omrežja, ne hrani vsebine komunikacij med naročniki/uporabniki.
- Softnet lahko na zahtevo naročnika hrani tudi podatke, ki jih je naročnik shranil z uporabo dodatnih storitev, pri čemer ne odgovarja za njihovo pravilnost. Podatki so naročniku na voljo do prenehanja veljavnosti naročniškega razmerja. Uporabnik se strinja, da lahko Softnet obdeluje/analizira omrežne podatke, ki jih ustvarjajo uporabniki mobilnega telefona, za interno uporabo in storitve, ki uporabniku izboljšajo uporabniško izkušnjo pri uporabi teh storitev.
- Na zahtevo naročnika Softnet naročniku omogoča pridobitev razčlenjenega računa preko elektronske aplikacije, vendar le podatke o mobilnih storitvah, opravljenih in zaračunanih od odobritve zahteve dalje. Posredovani podatki so v elektronski aplikaciji hranjeni in dostopni do šest (6)

mesecev. Dostop do teh podatkov se zaračuna v skladu s cenikom. Za mobilne storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, omogoča Softnet le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.

- Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v tujih omrežjih je predmet tuje zakonodaje, zato Softnet ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oz. distribucijo.

#### 6. Pogoji za omejitve uporabe storitev

- Softnet lahko zaradi varovanja naročnikovih in/ali uporabnikovih interesov in preprečevanja zlorab začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev mobilnega omrežja v primeru zaznane možnosti zlorabe ali če z naročnikom/uporabnikom ne more vzpostaviti stika.
- Softnet lahko prepreči uporabo nekaterih ali vseh storitev v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, če Softnet ali tuji operater ugotovi, da se kartica SIM uporablja v terminalu, ki je ukraden, zlorabljen, ima spremenjen IMEI ali je odtujen na protipravni način.
- Softnet lahko prepreči dostop do nekaterih ali vseh storitev mobilnega omrežja, če naročnik uporablja kartico SIM za namen, ki ni v skladu s SP, temi posebnimi pogoji in naročniško pogodbo.
- Softnet lahko prepreči dostop do nekaterih ali vseh storitev mobilnega omrežja, če ugotovi, da uporabnik moti funkcionalnost omrežja.
- Zaradi zagotavljanja enakovredne in pravične uporabe storitev prenosa podatkov v mobilnem omrežju za vse uporabnike mobilnega omrežja in v izogib preobremenitvam omrežja lahko Softnet pri uporabi storitev prenosa podatkov v mobilnem omrežju omejuje hitrost prenosa.
- Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev v mobilnem omrežju lahko Softnet v skladu s ceniki in pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve v mobilnem omrežju.
- V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM je naročnik dolžan o tem nemudoma obvestiti Softnet, v primeru kraje pa tudi policijsko postajo. Sporočilo je lahko ustno ali pisno. Ustno posredovano sporočilo je naročnik dolžan z vsemi podatki nemudoma oz. najkasneje v roku štiriindvajset (24) ur pisno potrditi.
- V primeru prijave uničenja, izgube ali kraje kartice SIM Softnet onemogočil uporabo kartice SIM. Softnet bo to storil najkasneje v štiriindvajsetih (24) urah po prejemu obvestila naročnika/uporabnika. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo naročnika.
- V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Softnet le na podlagi pisne zahteve naročnika in po veljavnem ceniku izdal novo kartico SIM z isto ali drugo telefonsko številko.

#### 7. Prenehanje naročniškega razmerja

- V primeru odpovedi naročniškega razmerja s strani naročnika, naročniško razmerje preneha takoj po prejemu odpovedi oziroma skladno z zahtevo naročnika.
- NR preneha, če je kartica SIM izklopljena iz omrežja neprekinjeno več kot šest mesecev.
- V kolikor pogoji uporabe posamezne dodatne ali dopolnilne storitve ne določajo drugače, Softnet ob prenehanju naročniškega razmerja izklopi vse dodatne in dopolnilne storitve, ki so bile vezane na NR in izbriše z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne ali dopolnilne storitve.

#### 8. Skrb za naročnika

- Softnet zagotavlja brezplačne klice iz lastnega mobilnega omrežja na številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja in druge številke, ki so kot brezplačne navedene v Ceniku.
- Softnet zagotavlja brezplačne klice na številko 112 in 113 ob vstavljeni SIM-kartici, na številko 112 pa tudi, če je kartica blokirana. Ob klicu na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 se organu, ki klic obravnava, takoj in brezplačno posreduje tudi podatek o številki in lokaciji (v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno/standardno dosegljivimi podatki).
- Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM takoj sporočiti Telekomu Slovenije, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM, uporabniško ime in geslo za dostop do portalov Softnet-a.
- Naročnik/uporabnik je dolžan zavarovati kartico SIM pred škodljivimi vplivi (voda, statična elektrika, kemična razredčila in agresivne snovi, neposredni sončni žarki) ali neprimerno rabo (mehanske poškodbe ipd.) ter obvestiti Softnet o morebitnih pomanjkljivostih ali poškodbah kartice SIM.

#### 9. Splošna priporočila naročniku

- Kartico SIM skrbno varujte in jo imejte vedno pod vašim neposrednim nadzorom.
- Ne puščajte vklopljene komunikacijske opreme brez nadzora.
- Ne vtipkajte številke PIN na mestih in na način, da nepooblaščen oseba vidi vašo številko PIN.
- Pred uporabo storitve omrežja »preusmeritev« zagotovite, da ne boste preusmerili klicev na priključek, ki je že uveljavil storitev preusmeritve.
- Uporabljajte komunikacijsko opremo v skladu z navodili proizvajalca.
- Ne uporabljajte komunikacijske opreme v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi njeno delovanje lahko motilo druge naprave oz. kjer je tako označeno.
- Uporabljajte komunikacijsko opremo na način, ki ne moti okolice.
- Napravite varnostno kopijo vseh podatkov, ki jih imate shranjene na SIM-kartici in/ali na komunikacijski opremi.
- Kličite le na tiste mednarodne neodgovorjene telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab.
- Na obmejnih območjih v svoji opremi nastavite (izberete) »ročno izbiro omrežja« in izberite svoje omrežje. Podrobnosti o načinu nastavitve najdete v navodilih za uporabo opreme oz. kontaktirajte »pristojno službo za pomoč naročnikom. V nasprotnem primeru se bodo opravljene storitve zaračunale po cenah gostovanja v tujini.

#### 10. Končne določbe

- PP imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.
- Če so določbe PP drugačne od določb SP, se uporabljajo določbe iz PP. Če pa so določbe PP glede na določbe iz pogodbe urejene drugače, pa se uporabljajo določbe iz pogodbe.
- PP začnejo veljati z objavo na spletni strani
- Ti pogoji se objavijo na spletni strani Softnet.