

# Pogoji uporabe aplikacije re:do



## 1. UVOD

Aplikacija re:do ti omogoča, da sam upravljaš svojo naročnino kar z mobilno napravo, brez obiska poslovalnice. Z aplikacijo imaš vedno popoln nadzor nad stroški, opraviš lahko brezplačni preizkus, izbereš svojo mobilno številko in preneseš obstoječo, na enostaven način zakupiš opcije za gostovanje in še veliko drugega.

Ti pogoji vključujejo pomembne informacije povezane z uporabo aplikacije. Če imaš v zvezi s pogoji kakršna koli vprašanja ali želiš razlago posamezne določbe, se lahko obrneš na re:do podporo.

Prosimo te, da pazljivo prebereš te pogoje in vso drugo dokumentacijo namenjeno informiranju uporabnikov aplikacije ter se v celoti seznaniš z njihovo vsebino. Te pogoje moraš sprejeti, ko si naložiš in prvič odpreš aplikacijo. Za sprejem teh pogojev in postopek registracije sledi korakom po katerih te vodi aplikacija.

Aktualne pogoje in vso drugo dokumentacijo namenjeno informiranju uporabnikov aplikacije si lahko vsak čas ogledaš na [redo.si](http://redo.si).

## 2. POMEN IZRAZOV

Nekatere izraze v teh pogojih večkrat uporabljamo, zato te želimo seznaniti z njihovim pomenom, saj je pomemben za pravilno razumevanje vsebine pogojev:

»**Aktivacija**« je prva prijava oziroma vključitev SIM kartice v mobilnem omrežju A1 Slovenija. Za aktivacijo SIM kartice sledi korakom po katerih te vodi aplikacija.

»**Aplikacija**« je mobilna aplikacija re:do, ki si jo preko Google play store ali Apple app store namestiš na svojo mobilno napravo. Opis aplikacije in navodila za njeno uporabo so dostopni na [redo.si](http://redo.si).

»**Blokada**« pomeni blokado re:do računa ali blokado povezave med aplikacijo in pozabljenim, ukradenim ali zlorabljenim re:do računom ali izvedbo drugih ustreznih ukrepov.

»**Brezplačen preizkus**« ti omogoča preizkus storitve re:do brez obveznosti plačila naročnine, za omejeno obdobje in skladno z drugimi omejitvami, ki so opisane v splošnih pogojih.

»**Cenik**« določa vsakokrat veljavne cene storitve re:do in je objavljen na [redo.si](http://redo.si).

»**Delovni dan**« je vsak dan razen sobot, nedelj in z zakonom določenih dela prostih praznikov.»**Dobroimetje**« je znesek iz katerega lahko, skladno z vsakokrat veljavnim cenikom, plačuješ mobilne storitve, ki niso vključene v naročnino. Dobroimetje si ustvariš tako, da izvedeš plačilo preko različnih plačilnih sredstev kot jih vsakokrat omogoča aplikacija.

»**Dogovor**« je dogovor, ki ga skleneš z nami za uporabo storitve re:do, vključno z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji, temi pogoji, navodili, cenikom, tehničnimi zahtevami in drugimi relevantnimi pogoji in dokumenti. Aplikacija te po korakih vodi skozi celoten postopek sklenitve dogovora, ki se zaključi z aktivacijo.

»**FWBA (fixed wireless broadband access) storitve**« so širokopasovne storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko mobilnega omrežja, pri čemer je lokacija priključka fiksna.

»**Mi**«, vključno z »**nas**«, »**nam**«, »**pri nas**«, »**z nami**« in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, smo družba A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, [www.redo.si](http://www.redo.si), elektronski naslov [info@podpora.redo.si](mailto:info@podpora.redo.si), matična številka 1196332000, ID št. za DDV 60595256,



osnovni kapital: 38.781.000,00 EUR, vpis v SRG št. SRG 1/29430/00.

»**Mobilna naprava**« je mobilni telefon ali druga oprema, ki omogoča izvajanje oziroma uporabo mobilne storitve.

»**Mobilna številka**« (MSISDN ali tudi linija) je mobilna telefonska številka posameznega naročnika. Naročnik ima lahko v okviru storitve re:do več kot eno mobilno številko, za katere naročnino plača skupaj enkrat mesečno. Število mobilnih števil, ki jih ima lahko posamezni naročnik, je omejeno kot je določeno v naši vsakokrat veljavni ponudbi.

»**Mobilne storitve**« so storitve vzpostavljanja govornih zvez, to je izvajanja in sprejemanja klicev, pošiljanja in prejemanja SMS in MMS sporočil, prenosa podatkov ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih v okviru storitve re:do izvajamo preko mobilnega omrežja brezžično, pri čemer lokacija tvojega priključka ni fiksna.

»**Mobilno omrežje**« je brezžično omrežje, preko katerega zagotavljamo mobilne storitve in FWBA storitve. Mobilno omrežje deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc, ki omogočajo storitve mobilnega omrežja.

»**Naročnik**« je splošni izraz za posameznega naročnika storitve re:do. Naročnik storitve re:do je lahko samo posameznik oziroma potrošnik, ki storitev re:do uporablja za namene izven njegove poklicne ali pridobitne dejavnosti. Naročnik je hkrati tudi uporabnik aplikacije.

»**Naročnina**« je znesek, določen v ceniku, ki ga moraš, skladno s splošnimi pogoji, mesečno poravnati za uporabo storitve re:do.

»**Navodila**« so napotki uporabnikom aplikacije za uporabo aplikacije, ki jih lahko objavimo na redo.si.

»**Obračunsko obdobje**« je časovno obdobje enega meseca, za katerega ti zaračunamo naročnino. Obračunsko obdobje ni nujno vezano na koledarski mesec.

»**Paket**« je posamezni paket storitve re:do kot je opredeljen v ceniku.

»**Pogoji**« so ti Pogoji uporabe aplikacije re:do.

»**Pregled porabe**« je možnost pregleda uporabe storitve re:do, ki jo lahko izbereš v aplikaciji.

»**Prenos mobilne številke**«, pogosto poimenovano tudi »**MNP**«, ti omogoča, da ob zamenjavi operaterja oziroma ponudnika mobilnih storitev obdržiš svojo obstoječo mobilno številko. Opis postopka prenosa mobilne številke k nam oziroma od nas je dostopen na redo.si in v aplikaciji.

»**Re:do podpora**« je podpora, ki jo zagotavljamo za sprejem, obravnavo in reševanje tehničnih težav, pripomb, ugovorov in reklamacij ter pomoč pri uporabi storitve re:do. Re:do podpora je dostopna preko klepeta v aplikaciji 24/7/365 oziroma preko kontaktnega obrazca na redo.si oziroma po elektronski pošti na naslovu info@redo.si.

»**Re:do račun**« je uporabniški račun, ki ga uporabnik aplikacije ustvari ob registraciji v aplikacijo.

»**Registracija**« je postopek registracije v aplikaciji re:do kot je opisan v točki 5.1. teh pogojev, v okviru katerega si ustvariš re:do račun.

»**SIM kartica**« je re:do SIM kartica z zapisano kodo in serijsko številko, ki omogoča vključitev v mobilno omrežje, tvojo identifikacijo v mobilnem omrežju in uporabo storitve re:do. SIM kartica je v tvoji lasti in jo moraš pred začetkom uporabe aktivirati po postopku, po katerem te vodi aplikacija.

»**Splošni pogoji**« so Splošni pogoji za izvajanje storitve re:do, ki so dostopni v aplikaciji in na redo.si.

»**Storitev re:do**« je nabor mobilnih storitev (vključno z dodatnimi aktivacijami), ki jih upravljaš preko aplikacije.

»Ti« vključno s »tebe«, »tebi«, »pri tebi«, »s tabo« in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, si uporabnik aplikacije.

»Uporabnik aplikacije« je splošni izraz za posameznega uporabnika aplikacije. Uporabnik aplikacije ni nujno naročnik storitve re:do.

»Veljavni predpisi« so vsakokrat veljavni zakoni, podzakonski akti in drugi splošni akti v Sloveniji ter predpisi EU, ki se v Sloveniji neposredno uporabljajo (kot npr. veljavni predpisi s področja elektronskih komunikacij, obligacijskih razmerij, varstva potrošnikov, varstva osebnih podatkov, avtorske in sorodnih pravic, plačilnih storitev). Veljavni predpisi neposredno veljajo za vsa razmerja, ki jih naročniška pogodba ali morebitni drugi dogovori ne urejajo oziroma jih ne urejajo drugače.

»Vsebine« so vsi podatki, informacije, gradiva in druge vsebine, objavljene v aplikaciji, kar med drugim lahko vključuje tudi besedila, slike, fotografije, glasbo, video vsebine, programsko opremo, zvočne vsebine, grafiko, blagovne in storitvene znamke ter drugo.

Če pomena posameznega izraza, ki ga uporabljamo v teh pogojih, ne opredeljujemo v teh pogojih, za tak izraz velja pomen oziroma vsebina kot je določena na podlagi splošnih pogojev ali veljavnih predpisov. Pomen izrazov, kot je določen v tem poglavju, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

### 3. RAZLAGA POGOJEV

V primerih, ko to izhaja iz smisla in pomena posamezne določbe pogojev, velja da:

- ednina vključuje tudi množino in obratno, množina vključuje ednino;
- izrazi uporabljeni v moški slovnični obliki vključujejo tudi žensko slovnično obliko, in obratno, izrazi uporabljeni v ženski slovnični obliki vključujejo tudi moško slovnično obliko.

Izrazi »vključno«, »na primer«, »npr.«, »med drugim« in podobni izrazi so namenjeni navajanju primerov in se v nobenem primeru ne smejo razumeti kot omejitve.

V vseh primerih, ko se ti pogoji sklicujejo na posamezni predpis (npr. zakon ali podzakonski predpis) je mišljena zadnja sprememba ali dopolnitev takega predpisa oziroma predpis, ki je nadomestil prej veljavni predpis ter vsi predpisi, ki izhajajo iz predpisa, na katerega se sklicujejo ti pogoji oziroma, ki so mu podrejeni.

Naše medsebojne pravice in obveznosti v zvezi z uporabo aplikacije so določene s temi pogoji. Naše medsebojne pravice in obveznosti v zvezi z uporabo storitve re:do so določene v splošnih pogojih. V primeru neskladja med splošnimi pogoji in temi pogoji veljajo splošni pogoji, ti pogoji pa ob smiselnem upoštevanju splošnih pogojev.



## 4. UPORABA APLIKACIJE

### 4.1. Splošno o aplikaciji

Aplikacijo si lahko namestiš na svojo mobilno napravo preko Google play store ali Apple app store. Namestitev aplikacije re:do je možna samo na mobilne naprave, ki podpirajo operacijski sistem Android oziroma iOS. Aplikacija zaradi različnih operacijskih sistemov, ki danes obstajajo na trgu, ne more delovati, ne da bi pred zagonom pridobila tip tvoje naprave in operacijski sistem. Ob namestitvi aplikacije moraš sprejeti te pogoje, ki urejajo vsa razmerja med tabo in nami za uporabo aplikacije.

Aplikacija ti med drugim omogoča:

- izbiro mobilne številke, ki jo uporabljaš v okviru storitve re:do,
- preveritev, če mobilna naprava omogoča elektronsko SIM kartico,
- naročilo elektronske ali fizične SIM kartice,
- plačevanje z različnimi plačilnimi sredstvi kot so omogočeni v aplikaciji,
- aktivacijo SIM kartice,
- naročilo brezplačnega preizkusa, skladno s pogoji kot jih za brezplačni preizkus določajo splošni pogoji,
- naročilo plačljive storitve re:do,
- izbiro paketa in morebitnih dodatnih storitev,
- nastavitve lastne ikone in poimenovanje tvojega re:do računa,
- pregled porabe storitve re:do,
- pregled računov za storitev re:do,
- naložitev dobroimetja,
- dodajanje linij in njihovo upravljanje (npr. odpoved linije),
- upravljanje SIM kartice (npr. menjava),
- koriščenje posebnih ugodnosti,
- dodajanje in urejanje osebnih podatkov,
- urejanje GDPR soglasja,
- dostop do re:do podpore.



Neomejen dostop do vseh vsebin in funkcionalnosti v aplikaciji je omogočen tistim registriranim uporabnikom aplikacije, ki so hkrati tudi naročniki. Neregistriranim uporabnikom aplikacije in tistim registriranim uporabnikom aplikacije, ki niso hkrati tudi naročniki, je omogočen omejen dostop.

V okviru omejenega dostopa lahko npr. preveriš veljavno ponudbo storitve re:do. Registriranim uporabnikom aplikacije je dodatno omogočeno tudi npr. naročilo brezplačnega preizkusa ali plačljive storitve re:do. Dodatne informacije o aplikaciji in njeni uporabi so dostopne v aplikaciji in na redo.si.

### 4.2. Pravica do uporabe aplikacije

Podeljujemo ti neizključno, omejeno, preklicno in neprenosljivo pravico do uporabe aplikacije. Aplikacijo si dolžan uporabljati odgovorno ter v skladu s temi pogoji in veljavnimi predpisi.

Nemudoma si nas dolžan obvestiti, če se seznaniš s kršitvijo pravic intelektualne lastnine pri uporabi aplikacije in sprejeti vse ustrezne ukrepe za njihovo zaščito kot jih določimo.

### 4.3. Omejitve pri uporabi aplikacije

Izvajanje in dostop do aplikacije oziroma njena uporaba je pogojena z vsebino teh pogojev, kakor tudi ustreznim delovanjem mobilnega omrežja, električnega omrežja in priključka, mobilne naprave in druge opreme ter naprav, potrebnih za uporabo aplikacije. V primeru nedelovanja ali motenega delovanja mobilnega omrežja, električnega omrežja, priključka, mobilne naprave ali druge opreme ter naprav, potrebnih za uporabo aplikacije (npr. zaradi vzdrževalnih del, zaradi napak ali okvar, zaradi dogodka višje sile), uporaba aplikacije ne bo možna in je naša odgovornost za morebitno škodo in nastale stroške izključena oziroma omejena v največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi.

Aplikacija ni dostopna (deloma ali v celoti) in za škodo v zvezi s tem ne odgovarjamo tudi v primeru, ko je ne moremo zagotavljati zaradi višje sile, nastopa stanj ogroženosti (vojna ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja in podobno), omejitev, določenih v veljavnih predpisih ali posamičnih oblastnih aktih, ki smo jih zavezani spoštovati (npr. v primeru epidemije, redukcije elektrike in podobno) ali drugih razlogov izven naše sfere oziroma razlogov, ki jih nismo mogli preprečiti, odpraviti in se jim izogniti.

Ne odgovarjamo za škodo, ki nastane zaradi tvoje neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe aplikacije ali mobilne naprave oziroma zaradi tvojega drugega ravnanja. Prav tako ne odgovarjamo za morebitne napake, motnje ter prekinitve v delovanju aplikacije, ki izvirajo iz fizičnih omejitev (povezave) ter kakršnihkoli zunanjih vplivov (npr. motilci, ojačevalci, ki motijo mobilno omrežje).

Delovanje oziroma morebitno moteno delovanje aplikacije presojam na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju aplikacije, vključno z njihovim delovanjem pri posameznem uporabniku.

Vzpostavljene imamo sisteme upravljanja (kot so npr. sistemi upravljanja neprekinjenega poslovanja oziroma varovanja informacij), pri vzpostavitvi katerih upoštevamo mednarodno priznane standarde in dobre prakse z namenom, da zagotovimo neprekinjeno izvajanje aplikacije na sprejemljivi vnaprej določeni ravni oziroma, da zagotovimo upravljanje varnosti.

Ker je delovanje aplikacije odvisno tudi od delovanja tistega dela omrežja, za katerega si odgovoren sam, priporočamo, da imaš vzpostavljen načrt za kontinuirano delovanje (npr. obnovitev po izpadu elektrike, ki omogoča nadaljnjo delovanje mobilne naprave in tvojega omrežja; ustrezno rezervno napajanje), ter da zagotoviš vire za takšno nadaljevanje delovanja.

Zavezuješ se, da ne boš bodisi sam bodisi preko tretjih oseb:

- zlorabil ali poskusil zlorabiti aplikacije;
- izvajal ali poskusil izvajati nedovoljenih dostopov do aplikacije, kar vključuje tudi nedovoljeno uporabo identitete drugega uporabnika aplikacije;
- uporabljal ali poskusil uporabljati aplikacije na nedovoljen način (npr. uporaba aplikacije v nasprotju s temi pogoji);
- aplikacije ali njenih posameznih delov reproduciral, prodajal, dajal v zakup ali najem, na njej podeljeval podlicenc oziroma je kakor koli drugače distribuiral;
- zaobšel, onemogočil ali kako drugače vplival na varnostne funkcionalnosti aplikacije ali njenih posameznih delov;
- zaobšel, onemogočil ali kako drugače vplival na funkcionalnosti, ki onemogočajo ali preprečujejo uporabo ali reproduciranje določene vsebine oziroma ki zagotavljajo določene omejitve uporabe aplikacije in njenih posameznih delov;
- izvajal obratnega inženiringa, prevajal, razstavljal ali kako drugače poskušal vzpostaviti izvorno kodo ali temeljne ideje ali algoritme aplikacije;



- spreminjal, prevajal ali ustvarjal izpeljana dela na podlagi aplikacije;
- zaobšel ali poskušal zaobiti naših sistemov namenjenih preverjanju istovetnosti uporabnikov aplikacije;
- odstranil, spremenil ali prekril označb oziroma obvestil o pravicah intelektualne lastnine na in v zvezi z aplikacijo in njenimi posameznimi deli;
- uporabljal naših logotipov in/ali znamk brez naše predhodne pisne odobritve;
- uporabljal aplikacije in njenih posameznih delov z namenom kršitve oziroma na način, da se kršijo veljavni predpisi ali splošni pogoji ali ti pogoji oziroma za kakršen koli nezakonit, škodljiv ali drugače neprimeren namen.

## 4.4. Vsebine

V celoti odgovarjaš za vsebine, ki jih sam ustvariš, objaviš oziroma razširiš v okviru uporabe aplikacije, mi pa za tvoje vsebine ne prevzemamo nobene odgovornosti.

Na vsebinah, ki jih objavimo v aplikaciji, ne pridobiš avtorske ali sorodnih pravic ali drugih pravic intelektualne lastnine. Prav tako v nobenem primeru ne odgovarjamo za morebitni zahtevek katere koli tretje osebe v primeru, če pri uporabi aplikacije kršiš avtorsko, sorodne in druge pravice te tretje osebe.

Naša odgovornost za vsebino katere koli zunanje spletne strani, ki je na kakršen koli način povezana z aplikacijo, je v celoti izključena. Zunanjih spletnih strani tudi nismo dolžni pregledovati. Zunanje spletne strani uporabljaš na svojo odgovornost in skladno s pogoji kot veljajo za te zunanje spletne strani.

## 4.5. Sprememba aplikacije

Pravico imamo, da aplikacijo in njene vsebine kadar koli, na kakršen koli način in brez razloga spremenimo ali jo posodobimo ali jo nadomestimo ali jo prenehamo zagotavljati brez vnaprejšnjega opozorila. O spremembi, posodobitvi, nadomestitvi ali prenehanju zagotavljanja aplikacije oziroma posameznih vsebin te bomo obvestili na vidnem mestu v aplikaciji in na redo.si. Če veljavni predpisi za posamezni primer ne določajo drugače, v primeru spremembe, posodobitve, nadomestitve ali prenehanja zagotavljanja aplikacije oziroma posamezne vsebine nismo vezani na kakršen koli rok, v katerem bi o spremembi oziroma posodobitvi oziroma nadomestitvi oziroma prenehanju zagotavljanja morali obvestiti uporabnike aplikacije.

Zaradi zagotovitve dobre uporabniške izkušnje ti priporočamo, da imaš ves čas nastavljeno samodejno posodabljanje aplikacije, za primere, ko so posodobitve z naše strani na voljo. Če je za namestitev posodobitve to potrebno, moraš zagotoviti tudi zadnjo veljavno verzijo operacijskega sistema.

V primeru tehničnih ali funkcionalnih nadgradenj aplikacije bomo objavili novo verzijo aplikacije. O novi verziji aplikacije boš obveščen v aplikaciji ali preko spletne ali mobilne trgovine, preko katere si aplikacijo naložil, lahko pa bo do posodobitve aplikacije na mobilni napravi prišlo tudi samodejno.

Ti pogoji veljajo za vse nadgradnje in/ali nove verzije in/ali kakršne koli druge spremembe aplikacije.

## 5. REGISTRACIJA IN RE:DO RAČUN

### 5.1. Splošno o registraciji

Aplikacija je namenjena polnoletnim osebam. Osebe, mlajše od 18 let, storitve re:do ne morejo naročiti.

V aplikaciji imaš lahko samo en re:do račun, znotraj katerega imaš lahko več aktivnih linij oziroma mobilnih števil, kot to omogoča vsakokratna ponudba re:do.

V postopku registracije je potrebno vpisati vse podatke, ki so označeni kot obvezni, in sicer moraš vpisati resnične, pravilne, popolne in ažurne podatke ter nosiš vse posledice posredovanja neresničnih, nepravilnih, nepopolnih ali neažurnih podatkov. Pred odobritvijo uporabe aplikacije imamo pravico preveriti vse podatke, ki si jih navedel, in lahko zavrremo registracijo, če ugotovimo, da kateri koli podatek ni resničen oziroma pravilen oziroma popoln oziroma ažuren.

V postopku registracije si določiš geslo in vpišeš svoj elektronski naslov, na katerega prejmeš enkratno potrditveno kodo, ki jo vpišeš v naslednjem koraku registracije. Če želiš, si lahko nastaviš tudi lastno ikono in poimenovanje re:do računa.

Brez opozorila ti lahko zavrremo registracijo, če imaš nespodobno ali kakor koli drugače neprimerno poimenovanje re:do računa ali lastne ikone ali če ju že uporablja drug uporabnik ter v drugih utemeljenih primerih v skladu z našo prosto presojo. Prav tako ti lahko kadar koli zavrremo izbiro imena re:do računa ali lastne ikone, če sta nespodobna ali kakor koli drugače neprimerna.

Re:do račun in drugi z njim povezani podatki (npr. enkratna potrditvena koda) so namenjeni izključno tvoji osebni uporabi in jih ne smeš deliti s tretjimi osebami. Priporočamo ti, da skrbno varuješ podatke v zvezi s svojim re:do računom. Strinjaš se, da nosiš vso odgovornost za vse aktivnosti na in v zvezi s svojim re:do računom. Kraja ali zloraba re:do računa predstavljajo tveganja na tvoji strani, zato vse posledice, škodo in stroške kraje ali zlorabe re:do računa nosiš izključno sam. Mi v zvezi s krajo ali zlorabo re:do računa ne prevzemamo nobene obveznosti in odgovornosti, če prisilna pravila veljavnih predpisov za posamezni primer ne določajo drugače.



### 5.2. Postopek v primeru blokade re:do računa

Če ugotoviš ali sumiš, da je bil tvoj re:do račun ukraden ali zlorabljen, nas moraš o tem nemudoma obvestiti in zahtevati blokado s pisnim obvestilom, poslanim po elektronski pošti na naslov [info@redo.si](mailto:info@redo.si) iz elektronskega naslova, ki si ga vpisal ob registraciji, in upoštevati vsa naša morebitna navodila.

Če sami ugotovimo ali sumimo na krajo ali zlorabo tvojega re:do računa, imamo pravico (ne pa tudi dolžnost), da brez predhodnega obvestila izvedemo blokado in morebitne druge ukrepe, ki jih ocenimo za potrebne. O izvedeni blokadi te bomo obvestili in ti po potrebi poslali navodila, ki si jih dolžan upoštevati.

V primeru blokade re:do računa ti bo onemogočen dostop do aplikacije, če to izrecno pisno zahtevaš, pa ti lahko onemogočimo tudi uporabo storitve re:do ter vseh ostalih storitev, katerih uporaba je vezana na blokiran re:do račun t.j. blokada SIM kartice kot je opisana v točki 6.2 Splošnih pogojev storitve re:do.

Po blokadi ti lahko pošljemo navodila v zvezi z nadaljnjim postopkom, ki jih moraš upoštevati.

Po blokadi lahko pridobiš nov re:do račun tako, da opraviš ponovno nastavitev gesla. Za večjo



varnost, si lahko spremeniš tudi elektronski naslov za prijavo. Po zamenjavi re:do računa bosta registracija oziroma prijava v aplikacijo in uporaba storitve re:do možna le z novim re:do računom.

### 5.3. Postopek v primeru pozabljenega gesla

V primeru pozabljenega gesla, na prijavnih strani v aplikaciji re:do izbereš “pozabljeno geslo” ter slediš postopku v aplikaciji. V postopku bo potreben vnos elektronskega naslova, na katerega prejmeš enkratno geslo. Po pravilno vnesenem enkratnem geslu, si lahko nastaviš novo geslo za dostop do svojega re:do računa.

### 5.4. Sprememba podatkov

Vsako spremembo podatkov, ki si nam jih sporočil v postopku registracije, nam moraš sporočiti v najkrajšem možnem času tako, da podatke urediš v aplikaciji ali pa se obrneš na re:do podporo. Sprememba določenih osebnih podatkov je na voljo le prek re:do podpore, kjer lahko agent zahteva ponovno video identifikacijo ali drugo obliko identifikacije z osebnim dokumentom.

Če nas o spremembi podatkov ne obvestiš, nosiš vse negativne posledice izostanka tega obvestila. Naša odgovornost za morebitno napačno, prepozno ali nepopolno izpolnitev naših obveznosti v posledici izostanka tvojega obvestila je v celoti izključena.

### 5.5. Zaprtje re:do računa

Če želiš zapreti svoj re:do račun, nam lahko zahtevek za zaprtje re:do računa posreduješ preko re:do podpore v aplikaciji ali s poslanim sporočilom na info@redo.si oziroma, če je to omogočeno v aplikaciji, zaprtje re:do računa urediš tako, da slediš postopku v aplikaciji, kjer je med drugim potrebna tudi dodatna varnostna identifikacija.

Priporočamo ti, da si pred zaprtjem re:do računa preneseš in shraniš pri sebi v obliki pdf. datoteke vse svoje račune, splošne pogoje, te pogoje in druge dokumente, ki so v zvezi z dogovorom, in sicer za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

Če v trenutku oddane zahteve za zaprtje re:do računa nimaš aktivne storitve re:do, se zaprtje re:do računa opravi takoj, s tem pa onemogoči ponovni dostop do aplikacije.

Če imaš v trenutku oddane zahteve za zaprtje re:do računa aktivno storitev re:do, zaprtje re:do računa hkrati pomeni tudi odpoved dogovora za storitev re:do. V samem postopku zaprtja re:do računa, te bomo obvestili o vseh dogovorih za storitev re:do, ki jih odpoveduješ. Ti dogovori prenehajo veljati ob poteku obračunskega obdobja in takrat ti zapremo tvoj re:do račun ter ti s tem onemogočimo tudi ponovni dostop do aplikacije.

Če si kasneje premisliš, se lahko kadar koli ponovno registriraš in si ustvariš re:do račun.

## 6. PREVERJANJE ISTOVETNOSTI

### 6.1. Splošno o preverjanju istovetnosti



Pred aktivacijo SIM kartice bomo preverili tvojo istovetnost po postopku po katerem te vodi aplikacija. V postopku pred aktivacijo SIM kartice nam posreduješ določene osebne podatke, obdelava katerih je opisana v teh pogojih in [Politiki varstva osebnih podatkov](#).

Postopek preverjanja istovetnosti se izvede na način, da slikaš svoj osebni dokument in sliko svojega obraza ter ju naložiš v aplikacijo. Na podlagi teh podatkov bomo izvedli preverbo ali si to res ti. Takoj po potrditvi, da je identifikacija (ne-)ustrezna, se bo slika osebnega dokumenta in tvoja slika izbrisala. Zakaj in kako se obdelujejo posamezni osebni podatki, je pojasnjeno v Politiki varstva osebnih podatkov, glej točko 3.

Registracija v re:do je možna na način, da po izrecni potrditvi svoje izbire načina sklenitve razmerja fotografiraš svoj osebni dokument in narediš »selfie«. Sistem bo nato izvedel biometrično prepoznavo in ti – če si res oseba, za katero praviš, da si – omogočil nadaljnje korake. Glede na naravo aplikacije (da se registriraš in jo začneš uporabljati takoj ter da človeško posredovanje ni potrebno), je avtomatizirana primerjava podatkov s tvojega osebnega dokumenta in tvoje slike namenjena za izvedbo takojšnje identifikacije in registracije. V nasprotnem primeru (torej če tovrstne registracije ne želiš), boš moral počakati na klic našega operaterja (to si lahko izbereš med postopkom registracije). V tem primeru storitve ne boš mogel začeti uporabljati do zaključka video identifikacije. Kako hitro te bomo poklicali, je primarno odvisno od zasedenosti naših operaterjev, potrudili pa se bomo, da klic vrnemo čimprej.

Način in vsebino preverjanja istovetnosti določamo samostojno in po lastni presoji ter ju smemo kadar koli spremeniti, o čemer te bomo obvestili z objavo v aplikaciji re:do ali na redo.si.

Seznamamo te, da lahko aktivacijo SIM kartice oziroma sklenitev dogovora zavrnamo, če je postopek preverjanja istovetnosti neuspešen ali če obstaja dvom glede istovetnosti ali resničnosti oziroma pravilnosti posredovanih podatkov ali če ugotovimo kakršno koli drugo okoliščino, zaradi katere ocenimo, da dogovora s tabo ne moremo skleniti.

Po uspešno zaključenem preverjanju istovetnosti lahko nadaljuješ s postopkom naročila oziroma aktivacije SIM kartice, po katerem te vodi aplikacija.

## 7. NAROČANJE PREKO APLIKACIJE

### 7.1. Splošno o naročanju

Preko aplikacije lahko oddaš različna naročila, kot npr. naročilo storitve re:do, naročilo za menjavo paketa ali naročilo dodatnih aktivacij (opcij) ali naročilo SIM kartice. Vsako naročilo se obračuna takoj s plačilom preko različnih plačilnih sredstev kot jih vsakokrat omogoča aplikacija.

Spreminjanje posameznega naročila, ki ga oddaš v okviru aplikacije, je mogoče do njegove potrditve. Naročilo se šteje za potrjeno, ko pred naročilom klikneš na gumb za potrditev naročila oziroma aktivacijo, s čimer potrjuješ, da se strinjaš z obveznostjo plačila. Ko je naročilo potrjeno, ga ni več mogoče spremeniti ali od njega odstopiti, če ni za posamezni primer s splošnimi pogoji ali temi pogoji izrecno določeno drugače. S potrditvijo kakršnega koli takšnega naročila soglašаш, odvisno od vsebine naročila, s temi pogoji in/ali splošnimi pogoji, veljavnimi v času oddaje naročila.

Vsa naročila, oddana preko aplikacije, so dostopna v meniju pod »Pregled plačil«, do katerega imaš dostop ves čas, dokler imaš aktiven re:do račun.

## 7.2. Naročilo SIM kartice

Aplikacija ti omogoča tako naročilo fizične kot tudi elektronske SIM kartice. Za naročilo SIM kartice sledi korakom, po katerih te vodi aplikacija.

## 7.3. Elektronska SIM kartica

Elektronska SIM kartica je na voljo za namestitev na mobilno napravo v aplikaciji. Elektronsko SIM kartico registriraš digitalno.

Prenos elektronske SIM kartice na drugo mobilno napravo lahko izvedeš tako, da si na novi mobilni napravi naložiš aplikacijo in se vanjo vpišeš s svojim re:do računom, nato pa po postopku, po katerem te vodi aplikacija, ponovno aktiviraš elektronsko SIM kartico.

## 7.4. Fizična SIM kartica

Fizično SIM kartico lahko kupiš na enem od pooblaščenih prodajnih mest ali pa jo naročiš prek aplikacije. Pri naročilu fizične SIM kartice preko aplikacije boš moral vpisati osebne podatke za dostavo ter urediti enkratno plačilo z enim od plačilnih sredstev, ki so na voljo v aplikaciji. Fizično SIM kartico ti bomo dostavili po pošti preko našega pogodbenega partnerja, ki za nas izvaja dostavo paketov.

Tvoje naročilo fizične SIM kartice preko aplikacije, ki ga sprejmemo, se šteje za pogodbo sklenjeno na daljavo v smislu predpisov s področja varstva potrošnikov. Fizično SIM kartico lahko vrneš v roku 14 dni od prejema oziroma nas v roku 14 dni od prejema obvestiš o odstopu od naročila in nam nato SIM kartico vrneš v roku 14 dni od obvestila, pod pogojem, da fizične SIM kartice še nisi vzel iz embalaže. S tem, ko fizično SIM kartico vzameš iz embalaže, izgubiš pravico do odstopa od naročila v roku 14 dni.

Če si fizično SIM kartico naročil preko aplikacije, nam jo lahko v primeru odstopa od naročila iz prejšnjega odstavka oziroma v primeru uveljavljanja neskladnosti v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo potrošnikov, vrneš tako, da nam jo skupaj z natisnjениm in izpolnjenim obrazcem za vračilo blaga, ki ga najdeš tudi na [redo.si](http://redo.si), in kopijo računa na svoje stroške pošlješ na naslov:

Redo Vračila  
p. p. 2001  
2000 Maribor

Če si fizično SIM kartico kupil na enem od pooblaščenih prodajnih mest, jo moraš v primeru uveljavljanja neskladnosti v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo potrošnikov, vrniti na isto prodajno mesto.

Več informacij glede cene fizične SIM kartice, rokov dostave, načina dostave in drugih pogojev dostave najdeš

## 7.5. Izbira mobilne številke

Mobilna številka, ki si jo izbereš v postopku naročila storitve re:do, je zate rezervirana omejen čas. Če v tem času ne dokončaš postopka (tj. aktiviraš SIM kartice), se mobilna številka sprosti in je na voljo drugemu uporabniku aplikacije. V tem primeru si moraš pred aktivacijo SIM kartice v aplikaciji izbrati novo mobilno številko. Ko je naročilo uspešno oddano, izbrane mobilne številke ne moreš več spreminjati.

Če želiš k nam prenesti svojo obstoječo mobilno številko, sledi postopu za prenos mobilne številke (MNP), po katerem te vodi aplikacija. Prenos mobilne številke je na voljo po uspešni



aktivaciji SIM kartice, skladno s pogoji kot so urejeni v splošnih pogojih.

## 7.6. Sklenitev dogovora

Dogovor za uporabo storitve re:do skleneš preko aplikacije tako, da sprejmeš splošne pogoje in aktiviraš SIM kartico po postopku, po katerem te vodi aplikacija. Pogoji za sklenitev in način sklenitve dogovora so opredeljeni v splošnih pogojih.

## 8. PLAČILA PREKO APLIKACIJE

### 8.1. Splošno o plačilih

V aplikaciji so določene vse vsakokrat veljavne cene storitve re:do, kakor tudi cene druge ponudbe iz storitve re:do, ter dodatni stroški v zvezi s storitvijo re:do, davki, druge dajatve in valuta, v kateri se obračunava storitev re:do. Podatke iz veljavnih cenikov drugih ponudnikov, ki jih upoštevamo pri obračunavanju in zaračunavanju in jih sami ne objavljamo, so dostopni na način, kot ga nudijo drugi ponudniki.

Aplikacija omogoča izvedbo plačila z različnimi plačilnimi sredstvi kot so na razpolago v aplikaciji. Plačilo izvedeš po korakih, po katerih te vodi aplikacija. Plačilo z gotovino ni mogoče.

Šteje se, da je tvoje naročilo z naše strani sprejeto s trenutkom uspešne avtorizacije plačila. Po izvedenem plačilu ti vplačanega zneska ne moremo vrniti ali vplačanega zneska prenesti z enega na drugi re:do račun, če ni za posamezni primer s splošnimi pogoji ali veljavnimi predpisi izrecno določeno drugače.

Ob vsakokratnem plačilu ti bomo izstavili račun v skladu z vsakokrat veljavnimi predpisi. Račun ti bo dostopen v aplikaciji, na elektronski naslov, s katerim si ustvaril re:do račun pa boš prejel obvestilo o uspešnem plačilu. Priporočamo ti, da si račune preneseš in shraniš pri sebi v obliki pdf. datoteke za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

Plačilo je zagotovljeno ob upoštevanju vseh potrebnih standardov spletnega plačevanja.

### 8.2. Obdelava plačila

Vsa plačila, ki jih izvedeš preko aplikacije, za nas obdeluje Stripe Payments Europe Ltd (v nadaljevanju: Stripe). S sprejemom teh pogojev se strinjaš z uporabo storitev Stripe in potrjuješ, da si pred tem prebral njihovo politiko zasebnosti ter splošne pogoje poslovanja Stripe in se s slednjimi strinjaš.

Podatke, ki nam jih posreduješ za namen izvedbe plačila, obdelujemo zgolj v okviru izvajanja storitve re:do. Podatki se posredujejo banki oziroma procesorju plačil (Stripe) za namen avtorizacije plačila in obdelave podatkov za namen izvršitve plačila.

### 8.3. Pravice in obveznosti v zvezi s plačili

Zagotavljaš nam, da so vsi podatki, ki nam jih posreduješ za izvedbo plačila in odobritev avtorizacije, resnični, pravilni, točni in popolni, v nasprotnem primeru nam odgovarjaš za vso povzročeno škodo.

Izrecno nam zagotavljaš:

- da ne boš zlorabil ali poskusil zlorabiti aplikacije in/ali plačilnega sredstva,
- da ne boš izvajal ali poskusil izvajati nedovoljenih dostopov do aplikacije,
- da ne boš uporabljal ali poskusil uporabiti aplikacije na nedovoljen način,
- v nasprotnem primeru nam odgovarjaš za vso povzročeno škodo.

## 9. OSEBNI PODATKI

Za namen registracije bomo potrebovali tvoje osebne podatke, ki so označeni kot obvezni (tj. ime, priimek, naslov, elektronski naslov, rojstni datum). Podatek o tvojem rojstnem datumu bomo obdelovali za namen preverjanja tvoje polnoletnosti. Podatek o tvojem rojstnem datumu bo uporabljen tudi za namen identifikacije ob aktivaciji brezplačnega preskusa storitve, ki ti pripada zgolj enkrat v obdobju petih let.

Po registraciji obdelujemo tudi podatke, ki omogočajo verifikacijo in avtorizacijo uporabe aplikacije (e-naslov za prijavo in geslo).

Da bi ugotovili trajno vez z območjem zagotavljanja storitve (Slovenija) te bomo prosili za podatek o državi, ki je izdala osebni identifikacijski dokument (osebno izkaznico ali potni list). Podatek je potreben, ker se storitve izven območja, na katerega naročnika veže t. i. trajna vez, zaračunavajo pribitki. Podatek je potreben za izvajanje dogovora, saj brez njega ni mogoče ugotoviti končne cene storitve.

Več o obdelavi osebnih podatkov v zvezi s storitvijo re:do lahko prebereš v [Politiki varstva osebnih podatkov](#) storitve re:do.

## 10. OMEJITVE IN IZKLJUČITVE V ZVEZI Z APLIKACIJO

Ves čas si prizadevamo zagotavljati čim bolj nemoteno delovanje aplikacije, vendar ne dajemo nobenega jamstva in zagotovila v zvezi z njeno razpoložljivostjo in njenim delovanjem oziroma razpoložljivostjo in delovanjem katerega koli njenega dela. Morebitne napake in nepravilnosti v delovanju aplikacije si bomo prizadevali odpraviti v najkrajšem možnem času.

Ne odgovarjamo za morebitno škodo, stroške ali druge negativne posledice za primere delnega ali popolnega izpada aplikacije tudi v primerih, ko je delni ali popolni izpad posledica višje sile. V primeru nastanka škode ali morebitnih stroškov, ki ti nastanejo zaradi nedelovanja aplikacije zaradi višje sile, nimamo do tebe nobenih obveznosti in je povračilo kakršnekoli škode, nadomestila oziroma odškodnine ali stroškov izrecno izključeno.

Višja sila pomeni vsak dogodek, na katerega nimamo razumnega vpliva (nismo ga mogli preprečiti, se mu izogniti ali ga odvrniti), in med drugim vključuje izjemna stanja (vojna, grožnja z vojno, izredno stanje, revolucija, terorizem, izgredi ali državljanski nemiri in podobno); stanje nastalo zaradi stavke, delavske blokade, embarga ali blokade oziroma drugih industrijskih ukrepov; stanje nastalo zaradi naravnih nesreč oziroma neugodnih vremenskih razmer ali drugih nesreč oziroma okoliščin (poplava, potres, požar, žled, eksplozija, sevanje, geomagnetne nevihte in podobno); stanje nastalo zaradi dejanj ali omejitev vlade ali javnega organa (vključno z delno omejitvijo izvajanja mobilnih storitev; ukrepi, sprejetimi v primeru razglašene pandemije oziroma epidemije (npr. COVID-19) in pandemiji podobnimi ukrepi; prisilnim zmanjšanjem porabe električne energije/prenehanjem oskrbe z električno energijo ali drugih goriv); izpad električne energije oziroma električnega omrežja (sistemske motnje v oskrbi z električno energijo, izpadi električne energije, redukcije, prekinitev zagotavljanja zmogljivosti in energije ter podobno, ne glede na razloge, zaradi katerih pride do izpada električnega omrežja oziroma do motenj v oskrbi z električno energijo - naravna nesreča, ukrepi pristojnih organov ali služb, vključno z redukcijami elektrike in podobno); izpad oskrbe z vodo, gorivi, prevozom, opremo ali drugimi dobavami ali storitvami ter katastrofalni izpad mobilnega omrežja.

Kadar koli lahko začasno omejimo oziroma prekinemo izvajanje oziroma omogočanje uporabe aplikacije oziroma njenega posameznega dela:

- če je zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče ali podobnih razlogov tehnično ne moremo izvajati oziroma omogočati njene uporabe, ali
- če je to potrebno zaradi izvedbe rednih ali izrednih vzdrževalnih del na aplikaciji, ali
- če je to potrebno zaradi drugega po naši presoji utemeljenega razloga (npr.: zaradi varstva tvojih pravic ali pravic drugih oseb).

O dalj časa trajajoči omejitvi oziroma prekinitvi te bomo obvestili na [redo.si](https://www.redo.si) in/ali v aplikaciji takoj, ko bo to mogoče. Iz naslova omejitev oziroma prekinitvev nisi upravičen do povračila kakršne koli škode in stroškov.

V primeru popolnega ali delnega izpada in/ali drugih prekinitvev oziroma motenj v delovanju aplikacije, si bomo prizadevali (kolikor to omogočajo tehnični pogoji na naši strani) ponovno vzpostaviti oziroma zagotoviti aplikacijo čim prej po tem, ko bomo ugotovili, da je razlog za prekinitvev oziroma omejitev njenega izvajanja prenehal obstajati oziroma je bil odpravljen.

Po svojih najboljših močeh si prizadevamo za preprečitev nedovoljenih dostopov do aplikacije in/ali nedovoljeno uporabo aplikacije in/ali kakršne koli druge zlorabe pri dostopu do oziroma uporabi aplikacije, vendar ne odgovarjamo za nobene posledice, ki bi tebi ali komur koli tretjemu nastale zaradi takšnih nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe in/ali kakršnih koli drugih zlorab pri dostopu do aplikacije, če ni s prisilnimi pravili veljavnih predpisov ali temi pogoji za posamezni primer določeno drugače. V primeru nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe aplikacije in/ali kakršnih koli drugih zlorab pri dostopu do oziroma uporabi lahko izvedemo vse ukrepe in druga dejanja, ki jih v skladu s svojo lastno poslovno presojo štejemo za potrebne zaradi varstva svojih pravic in interesov in/ali zaradi varstva pravic in interesov uporabnikov aplikacije in/ali zaradi varstva pravic in interesov katerih koli drugih oseb. Zavedati se moraš tudi, da si za svoje geslo in morebitno razkrivanje svojih osebnih podatkov tretjim osebam odgovoren izključno sam.

Po svojih najboljših močeh si prizadevamo za varen način prenosa osebnih in drugih zaupnih podatkov preko aplikacije, za varno hranjenje podatkov in zaščito podatkov pred nepooblaščenimi dostopi, zlorabami, izgubami in spremembami, vendar ne odgovarjamo za nobene posledice, ki bi tebi oziroma komur koli tretjemu nastale zaradi nepooblaščenega dostopa do osebnih in drugih zaupnih podatkov oziroma zlorabe osebnih ali drugih zaupnih podatkov oziroma izgube ali spremembe teh podatkov, če ni s prisilnimi pravili veljavnih predpisov ali temi pogoji za posamezni primer določeno drugače.

V največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi, je izključena naša odgovornost za npr.:

- varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja različnih funkcionalnosti aplikacije,
- varovanje datotek, ki se shranjujejo na strežnikih,
- zagotavljanje zaščite zasebnosti prenesenih podatkov preko spleta,
- vdore v tvojo mobilno napravo ali programsko opremo.

Naša odgovornost za morebitno povzročeno škodo, ki bi jo utrpel zaradi spremembe oziroma posodobitve oziroma prenehanja zagotavljanja aplikacije oziroma posamezne vsebine kot je urejena v točki 4.5 teh pogojev, je v celoti izključena, razen če prisilna pravila veljavnih predpisov določajo drugače.

Prizadevamo si, da so v aplikaciji ves čas na voljo točne in aktualne vsebine, vendar ne odgovarjamo za morebitno netočnost in neaktualnost objavljenih vsebin, če ni z veljavnimi predpisi ali temi pogoji za posamezni primer določeno drugače. Prizadevali si bomo, da bomo morebitne netočne ali neaktualne vsebine v čim prej popravili. Če podaš naročilo na podlagi napačne objavljene vsebine, te o tem obvestimo in ti omogočimo preklic naročila.

Če ti nastane škoda, za katero odgovarjamo skladno z veljavnimi predpisi, je naša odgovornost izključena za vse primere, razen če je takšna izključitev v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov. Izključitev odgovornosti v teh pogojih se v nobenem primeru ne nanašajo na odgovornost za škodo povzročeno namenoma ali iz malomarnosti.

V primerih, ko naša odgovornost v skladu s prisilnimi pravili veljavnih predpisov ne more biti izključena, ti ne odgovarjamo za škodo, ki presega šestkratni znesek povprečnega računa





ob upoštevanju računov vseh naročnikov storitve re:do v mesecu pred nastankom te škode, razen če je takšna omejitev odškodninske odgovornosti v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov.

V primeru smrti ali poškodb, ki so posledica dejanja ali opustitve v okviru izvajanja naročniške pogodbe, odgovorna oseba odgovarja v skladu z veljavnimi predpisi.

## 11. PRENOS PRAVIC IN OBVEZNOSTI

Zato, da v čim večji meri odpravimo možnost za daljše prekinitve oziroma za nemožnost zagotavljanja aplikacije oziroma, da bi bila vsem uporabnikom aplikacije kontinuirano zagotovljena aplikacija v skladu s temi pogoji, vnaprej privoljuješ, da lahko svoje posamezne pravice in obveznosti iz teh pogojev oziroma izvajanje teh pogojev delno ali v celoti prenesemo na tretjo osebo, ki bo od tega prenosa dalje nosilka naših prenesenih pravic in obveznosti iz naslova teh pogojev. O tem prenosu te bomo obvestili na vidnem mestu v aplikaciji in na redo.si, pri čemer začne prenos učinkovati v roku, določenem v obvestilu.

## 12. PRENEHANJE UPORABE APLIKACIJE

Z uporabo aplikacije lahko kadar koli prenehaš tako, da zahtevaš zaprtje re:do računa in aplikacijo odstraniš s svoje mobilne naprave kot je to opisano pod točko 5.5, kar pomeni, da tudi storitve re:do ne boš mogel več uporabljati.

Pravico imamo, da kadar koli prenehamo zagotavljati aplikacijo bodisi posameznemu ali vsem uporabnikom aplikacije, pri tem pa nismo dolžni pojasnjevati razlogov za svojo odločitev. O prenehanju zagotavljanja aplikacije te bomo predhodno obvestili na vidnem mestu v aplikaciji in na redo.si.

## 13. OBVESTILA

### 13.1. Kako mi obveščamo tebe

Obvestila v zvezi z izvajanjem in uporabo aplikacije oziroma druga obvestila na podlagi teh pogojev, ti pošiljamo na enega od naslednjih načinov:

- v aplikaciji,
- po elektronski pošti,
- z objavo na redo.si,
- na drug način, da je mogoče izkazati, da je bilo sporočilo poslano. Obveščamo te lahko na vse kontaktne podatke, ki si nam jih posreduval.

### 13.2. Kako ti obveščaš nas

Vsa obvestila, ki jih želiš nasloviti na nas, vključno z morebitnimi ugovori, reklamacijami in drugimi zahtevki, lahko pošlješ na enega od naslednjih načinov:

- preko re:do podpore v aplikaciji,
- preko kontaktnega obrazca na redo.si,
- po elektronski pošti na naslov info@redo.si.

## 14. PODPORA UPORABNIKOM APLIKACIJE

### 14.1. Reklamacije v zvezi s plačili

V primeru reklamacije plačila velja postopek, opisan v naslednjih odstavkih. Reklamacijo moraš podati najkasneje v roku 15 dni od datuma računa tako, da jo sporočiš na enega izmed načinov, določenih v točki 13.2. teh pogojev.

- Reklamacija mora vsebovati:
- enolično identifikacijsko številko (ID) transakcije,
- tvoje ime, priimek in naslov,
- tvojo mobilno številko,
- datum opravljene storitve,
- znesek plačila ter
- kratek opis tvoje zahteve.

Morebitne reklamacije bomo reševali v skladu z veljavnimi predpisi. Če v reklamaciji ne navedeš identifikacijske številke (ID) svojega računa, tvoje zahtevke nismo dolžni obravnavati. Odločitev glede reklamacije ti bomo poslali na enega izmed načinov, določenih v točki 13.1. teh pogojev.

### 14.2. Ugovori

Če meniš, da je bila kršena katera koli tvoja pravica iz naslova uporabe aplikacije na podlagi teh pogojev (razen reklamacije v zvezi s plačili, za katere velja postopek opisan v prejšnji točki), lahko na nas nasloviš ugovor. Ugovor nam posreduješ na enega izmed načinov, določenih v točki 13.2. teh pogojev in v njem navedeš vsa dejstva in dokazila, na katerih temelji tvoj ugovor.

Na tvoj ugovor bomo odgovorili v roku 15 delovnih dneh od prejema. Odločitev glede ugovora ti bomo poslali na enega izmed načinov, določenih v točki 13.1. teh pogojev.

### 14.3. Izvensodno reševanje potrošniških sporov

Obveščamo te, da ne priznavamo nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Če želiš sprožiti postopek za rešitev morebitnega spora, lahko to narediš preko platforme za spletno reševanje potrošniških sporov (SRPS), ki je na voljo na elektronski povezavi:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=>

SL Elektronska povezava na platformo je objavljena tudi na [redo.si](http://redo.si).

### 14.4. Tehnična podpora

Morebitno napako v delovanju aplikacije ali zahtevke za podporo nam lahko sporočiš preko re:do podpore, skupaj z vsemi potrebnimi informacijami, ki nam bodo v pomoč pri določitvi vzroka napake in njenemu odpravljanju oziroma reševanju zahtevke za podporo.

Podporo uporabnikom preko klepeta v aplikaciji zagotavljamo 24/7/365.

## 15. SPREMEMBA IN VELJAVNOST POGOJEV

### 15.1. Sprememba pogojev

Pravico imamo tudi, da kadarkoli spremenimo te pogoje in katerokoli drugo dokumentacijo namenjeno informiranju uporabnikov aplikacije. O spremembi pogojev oziroma druge dokumentacije te bomo obvestili na vidnem mestu v aplikaciji in na redo.si. Če veljavni predpisi za posamezni primer ne določajo drugače, v primeru spremembe pogojev in druge dokumentacije nismo vezani na kakršen koli rok, v katerem bi o spremembi morali obvestiti uporabnike aplikacije. Šteje se, da se s spremembami strinjaš, če po prejemu obvestila o spremembi še naprej uporabljaš aplikacijo.

### 15.2. Veljavnost pogojev

Ti pogoji začnejo veljati 24. 1. 2024 in s tem dnevom v celoti nadomestijo Pogoje uporabe aplikacije re:do z dne 10. 8. 2023.