

Informacije o storitvi

Mobilna:naročnina vključuje neomejene klice, SMS in MMS sporočila ter prenos podatkov v Sloveniji. V EU/EEA lahko porabiš do 19 GB brez dodatnega stroška. Pred prvo aktivacijo mobilne:naročnine je na voljo brezplačni preizkus, ki vključuje 200 minut, 200 SMS/MMS sporočil in 10 GB prenosa podatkov v Sloveniji, druge storitve niso na voljo. Brezplačni preizkus ni zavezujoč in se ne podaljša samodejno v plačljivo storitev.

Za mobilno:naročnino in brezplačni preizkus veljajo [Splošni pogoji izvajanja storitev re:do](#), [Pogoji uporabe aplikacije re:do](#), skupaj s [cenami](#) drugih storitev, storitev v tujini in storitev izven morebitnih zakupljenih količin. Podroben opis je na voljo na [redo.si](#).

Dodatne storitve:

Po aktivaciji Mobilne:naročnine si lahko vklopiš opcije za mednarodne klice in gostovanje, kot opredeljeno v [ceniku](#). Vse opcije so za vklop in izklop na voljo v aplikaciji re:do.

Informacije o ceni

Naziv storitve	Redna mesečna cena z DDV
Mobilna:naročnina	15 €
Brezplačni preizkus	0 €
Skupni strošek navedenih storitev na obračunsko obdobje	15 €

Cena fizične SIM kartice znaša 5 € z DDV.

Ostale cenovne postavke, vključno s primeri, ko cen ni mogoče izračunati vnaprej (npr. cena po porabi), so dostopne v vsakokrat veljavnem ceniku, objavljenem na [redo.si](#). Cene mobilnih in drugih storitev, ki veljajo za tvoj dogovor, se lahko usklajujejo s spremembo ravni cen (inflacijo ali deflacijo), in sicer skladno s točko 16.1. Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do. Dogovor, vključno z njegovimi vsakokrat veljavnimi prilogami (npr. splošne pogoje, cenik), lahko enostransko, v skladu z lastno odločitvijo, spremenimo med drugim tudi zaradi spremembe stroškov dela, dajatev, storitev, blaga ali pravic intelektualne lastnine, ki jih koristimo pri izvajanju svoje dejavnosti operaterja, skladno s postopkom, kot je opisan v točki 26.1. Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do. Morebitna obvestila o spremembah pogodbenih pogojev, ki zadevajo predmetni dogovor, so dostopna na internetni strani [redo.si](#) (razdelek »Spremembe pogodbenih pogojev«).

V zvezi s prevozom, dostavo in pošiljanjem lahko neodvisno od nas nastanejo dodatni stroški (npr. če se z dostavljavcem dogovarjaš za drugačen način ali lokacijo dostave).

Trajanje pogodbe

Dogovor med nami in tabo je sklenjen, ko ob koncu postopka aktivacije nove kartice SIM potrdiš strinjanje s pogoji in tapneš na gumb »aktiviraj«. Dogovor je sklenjen za nedoločen čas.

V primeru brezplačnega preizkusa storitev so ti storitve na voljo 14 dni, nato pa imaš 30 dni, da se odločiš, ali želiš spremeniti številko v plačljivo mobilno:naročnino ali ne. Po preteku 30 dni se kartica SIM izklopi in je ni več mogoče aktivirati.

Plačilni pogoji

Vsa možna plačilna sredstva so navedena v aplikaciji re:do. Plačilo z gotovino ni mogoče. Plačevanje naročnine je pogoj za uporabo storitve re:do. Plačilo naročnine se samodejno mesečno obnavlja, če je vneseno plačilno sredstvo veljavno in znesek, ki je na razpolago na plačilnem sredstvu, omogoča izvedbo plačila naročnine. S sklenitvijo dogovora se strinjaš, da ti bomo vsak mesec do tvojega preklica znesek naročnine vnaprej samodejno obračunali na plačilnem sredstvu, ki si ga v aplikaciji izbral za plačevanje storitve re:do. Preklic narediš tako, da v aplikaciji oddaš zahtevo za odstranitev linije. V tem primeru ti storitev re:do preneha s potekom obračunskega obdobja, za katerega je že plačana naročnina. V primeru brezplačnega preizkusa je vnos plačilnega sredstva potreben le, če se odločiš za sklenitev mobilne:naročnine.

Pogoji in rok dostave ter izvedba storitve

Storitev re:do začnemo izvajati takoj po njeni aktivaciji v aplikaciji. V primeru naročila fizične kartice SIM je dostava možna samo na ozemlju Republike Slovenije, izvede pa jo pogodbeni partner (Pošta Slovenije oz. drug pogodben partner). Dostava paketa na naslov, ki ga navedeš ob oddaji naročila, je brezplačna. Dostava je najkasneje v roku petih delovnih dni. Sprememba dostave je možna v dogovoru s pogodbenim partnerjem, ki izvaja dostavo.



Informacije o pritožbenem postopku oz. reševanje sporov

Zoper vsako našo odločitev oziroma zoper vsako naše ravnanje v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo veljavni predpisi in dogovor, imaš pravico do ugovora. Ugovor nam lahko posreduješ preko re:do podpore v aplikaciji, preko kontaktnega obrazca na redo.si ali po elektronski pošti na naslov info@redo.si. Ugovor moraš podati v roku petnajstih dni od dneva, ko si izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najkasneje v šestdesetih dneh od dneva, ko se je zgodila sporna odločitev ali ravnanje, ki je predmet ugovora. Podrobnejši opis postopka najdeš v točki 24.2. Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do.

Reklamacijo v zvezi s plačili moraš podati najkasneje v roku 15 dni od datuma računa tako, da jo sporočiš preko re:do podpore v aplikaciji, preko kontaktnega obrazca na redo.si ali po elektronski pošti na naslov info@redo.si. Podrobnejši opis postopka in obvezne sestavine reklamacije najdeš v točki 24.1. Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do.

Zakonsko jamstvo za skladnost

Jamčevalne zahtevke iz naslova neskladnosti lahko uveljavljaš na način in pod pogoji, kot jih določa vsakokrat veljavni Zakon o varstvu potrošnikov. V roku dveh (2) mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena, nas moraš o tem obvestiti, in sicer pisno na elektronski naslov info@redo.si, preko re:do podpore v aplikaciji ali preko kontaktnega obrazca na redo.si. V primeru nakupa fizične SIM kartice preko re:do aplikacije jo moraš v primeru neskladnosti skupaj z izpolnjenim obrazcem o neskladnosti blaga poslati na re:do vračila, p. p. 2001, 2000 Maribor. Morebitne stroške pošiljanja kriješ sam. V primeru nakupa fizične SIM kartice na enem od pooblaščenih prodajnih mest (npr. OMV) moraš SIM kartico vrniti na isto prodajno mesto.

Informacije o kakovosti storitve in vrsti ukrepov v zvezi z varnostjo

Dostop do storitve re:do oziroma njena uporaba je pogojena z ustreznim delovanjem našega mobilnega omrežja. Zemljevid pokritosti s signalom je dostopen na redo.si. Kakovost in jakost signala sta odvisni od mnogih dejavnikov (npr. modela mobilne naprave in zmožnost terminalske opreme dosegati maksimalne hitrosti; razgibanosti reliefa, geografske pogojenosti, umetnih ovir (kovinske in železobetonske gradbene konstrukcije itd.); neugodnih vremenskih razmer, predvsem

padavin; zasedenosti bazne postaje oz. gostote sočasnih uporabnikov na posamezni celici in njene zmogljivosti; pokritosti omrežja itd. V obdobju, v katerem naše mobilno omrežje ne deluje ali je njegovo delovanje moteno (npr. zaradi vzdrževalnih del, zaradi dogodkov višje sile), ne moremo zagotavljati tistih mobilnih storitev (vključno ne komunikacije v sili), katerih izvajanje temelji na brezhibno delujočem mobilnem omrežju ali drugi opremi in napravah, potrebnih za izvajanje oziroma uporabo mobilnih storitev. Pri tem torej velja, da razpoložljivost mobilnega omrežja in storitve re:do zaradi tehničnih omejitev ne more biti stoddstotna.

V primeru varnostnih incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti mobilnega omrežja ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in temi splošnimi pogoji. Tekoče merimo promet in lahko v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave oblikujemo promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost storitve re:do ne vpliva.

Nadaljnje informacije o ravni kakovosti storitve, posebnih parametroh kakovosti storitve, nadomestila in povračila ter ukrepi v zvezi z varnostjo so opisani na internetni strani re.do.si ter v 14. točki Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do.

Prekinitev pogodbe – plačila

Storitev re:do lahko kadar koli brez plačila dodatnih stroškov prenehaš uporabljati tako, da v aplikaciji oddaš zahtevo za odstranitev linije ali podaš zahtevo za zaprtje re:do računa skladno s Pogoji uporabe aplikacije re:do. V primeru redne odpovedi dogovor preneha veljati z zadnjim dnevom obračunskega obdobja, za katerega je že plačana naročnina (odpovedni rok). Po uspešno izvedenem postopku prenosa mobilne številke od nas k drugemu operaterju skladno s predpisi o postopku prenosa številke se dogovor glede te linije samodejno šteje za razvezanega, pri čemer moraš poravnati tudi vse obveznosti že začetega (zadnjega) obračunskega obdobja (npr. naročnino za zakupljene količine, gostovanje).

Zamuda ali zloraba pri prenosu številke

Za primer zamude ali zlorabe pri prenosu mobilne številke in če se ta ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjeni datum ter smo za zamudo ali kršitev odgovorni mi si upravičen do ustreznega nadomestila. Kriteriji in pogoji za uveljavljanje in ugotavljanje tvoje upravičenosti do nadomestila so objavljeni na re.do.si, vse ob upoštevanju tehnoloških dejstev in veljavnih predpisov, ki urejajo nadomestila za primer zamude ali zlorabe pri postopku prenosa telefonske številke.

Zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in izguba paketov pri storitvah dostopa do interneta

Pri storitvi dostopa do interneta na uporabniško izkušnjo vplivajo omejitve pri prenosu IP paketov, ki jih opisujemo kot zakasnitev, trepetanje in izguba paketov. Te so odvisne od vrste mobilne naprave, dostopovne tehnologije, tvoje trenutne lokacije in spletne storitve/aplikacije, do katere dostopaš. V razmerah, ko se ti poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov, se to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Vzorčen primer so IP govorne in video klicne storitve v oblaku, kjer lahko doživiš zamik ali izgubo zvoka in video vsebine. Nadaljnje informacije o zakasnitvi, trepetanju in izgubi paketov pri storitvah dostopa do interneta najdeš v točki 15 Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do ter na internetni strani re.do.si.

Pogoji uporabe terminalske opreme

Za uporabo storitve re:do potrebuješ ustrezno mobilno napravo. V naše mobilno omrežje bomo priključili mobilno napravo pod pogojem, da je certificirana in skladna z veljavnimi predpisi v Sloveniji ter je podprta v našem mobilnem omrežju. Mobilno napravo moraš uporabljati na način, da ne: (i) povzroča motenj in ne ogroža delovanja naših naprav in opreme; (ii) ogroža tretjih oseb in njihovega premoženja; (iii) posega v pravice tretjih oseb in (iv) povzroča nevarnosti za življenje in zdravje tretjih oseb. Za uporabo mobilne naprave veljajo navodila proizvajalca, ki jih moraš pri uporabi upoštevati. Delovanje svoje mobilne naprave moraš imeti pod stalnim nadzorom in si, razen če prisilna pravila veljavnih predpisov ne določajo drugače, odgovoren za vse posledice, škodo in stroške, ki bi nastali zaradi nepooblaščenega uporabe SIM kartice s strani tretje osebe. Nadaljnje informacije o mobilnih napravah najdeš v točki 20 Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do.



Preglednost računov in spremljanje porabe

V aplikaciji ti je omogočen pregled porabe, ki omogoča pregled naslednjih podatkov: skupne porabe minut, SMS/MMS sporočil ter prenos podatkov ločeno na porabo v Sloveniji, v EU/EEA gostovanju ter gostovanje izven EU/EEA območja. Podatki so na voljo za pretekle tri koledarske mesece. Za porabo iz dobroimetja ti je na voljo pregled za posamezen klic, poslano SMS/MMS sporočilo, podatkovno sejo ali ostale plačljive storitve. Pregled porabe ne obsega klicev na brezplačne telefonske številke in na telefonske številke za komunikacijo v sili. Za storitve, opravljene v tujini preko omrežij tujih operaterjev, omogočamo pregled zgolj tistih podatkov, ki jih prejmemo od tujega operaterja. Več informacij glede zagotavljanja preglednosti računov in spremljanja porabe najdete v točki 17 Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do.

Cene uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen

Informacije o cenah uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen, so dostopne v ceniku. Najnovejši podatki o veljavnih tarifah so na voljo tudi na spletni strani redo.si, preko re:do podpore v aplikaciji ali po elektronski pošti na naslov info@redo.si.

Z namenom preprečevanja visokih stroškov pri klicanju na komercialne (090) številke so nastavljene določene omejitve. Dolžina posameznega klica je omejena na 30 minut. Če se znotraj istega dneva porabi 50 EUR za klice na komercialne (090) številke, bomo nadaljnje takšne klice za 24 ur blokirali. V primeru porabe 300 EUR za klice na komercialne (090) številke znotraj koledarskega meseca pa bomo nadaljnje takšne klice blokirali do konca tega meseca. Obvestilo se prejme vedno ob dosegu 80 % in 100-% limita.

Klici na komercialne (090) številke iz tujine niso mogoči.

Vzdrževanje in storitev pomoči uporabnikom

O omejitvah ali prekinitvah zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja mobilnega omrežja te bomo obvestili, dodatne informacije pa lahko pridobiš tudi preko naše re:do podpore

v aplikaciji. Omejitve ali prekinitve smejo trajati le toliko časa kot traja razlog za to omejitev oziroma prekinitvev. Re:do uporablja omrežje A1 Slovenija. Informacije o delih na omrežjih najdeš na njihovi spletni strani a1.si (razdelek »Omrežje«, podrazdelek »Dela na omrežju A1«).

Z re:do podporo zagotavljamo 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 naslov info@redo.si.

Obdelava osebnih podatkov

Osebnne podatke obdelujemo v skladu z veljavnimi predpisi. Način obdelave osebnih podatkov in tvoje pravice v zvezi s tem so opisane v točki 25 Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do, Politiki varstva osebnih podatkov in točki 9 Pogojev uporabe aplikacije re:do.

Končni uporabniki invalidi

Končni uporabniki invalidi lahko informacije glede izdelkov in storitev, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, pridobite na spletni strani redo.si, preko re:do podpore v aplikaciji ali po elektronski pošti na naslov info@redo.si.

Telefonski imenik

Lahko se brezplačno vpišeš v univerzalni tiskan ali elektronski telefonski imenik. Če se odločiš za vpis v imenik, se v imenik obvezno vpišejo tvoje ime in priimek, naslov ter telefonska številka. Na tvojo željo se lahko vpišejo tudi akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov tvoje spletne strani in druge vrste tvojih osebnih podatkov, davčna številka in na podlagi tvojega plačila še dodatni podatki, če to želiš in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb. Možnost imaš prepovedati uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen (za oba namena ali samo za enega).

Ukrepi v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta

Na voljo so vam ustrezne informacije o ukrepih v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta skladno z Uredbo 2015/2120/EU (to so npr. ukrepi za upravljanje prometa; kako lahko omejitve količine podatkov, hitrost in drugi parametri kakovosti storitev dejansko vplivajo na storitve dostopa do interneta; kako bi utegnile specializirane storitve dejansko vplivati na storitev dostopa do interneta; ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika in na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij; razlaga pravnih sredstev, ki so na voljo v primeru morebitnega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti storitev in zmogljivostjo).

Navedene informacije so na voljo v točkah 14 in 15 Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do ter na internetni strani redo.si (razdelek »O omrežju« in razdelek »Pogoji in cenik« – »Opažaj težave v delovanju storitev«). Pravna sredstva so urejena tudi v točki 24.2. Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do.



Povrnitev preostalega dobroimetja

Svetujemo ti, da preden prenehaš uporabljati storitev re:do, v celoti porabiš svoje dobroimetje. Dobroimetje je po prenehanju dogovora oziroma prenehanju zadnjega dogovora v primeru, če si imel več linij, veljavno v okviru re:do računa še eno leto. Po preteku petih let od prenehanja dogovora oz. prenehanja zadnjega dogovora, v primeru da si imel več linij, ne moreš več zahtevati vračila dobroimetja. Pred potekom navedenega obdobja pa lahko zahtevaš vračilo preostanka dobroimetja, ki si ga sam_a vplačal_a, preko re:do podpore v aplikaciji, s poslanim sporočilom po elektronski pošti na naslov info@redo.si ali z izpolnjenim kontaktnim obrazcem na redo.si, kjer moraš nujno pripisati tudi ime, priimek, naslov in IBAN številko, na katero naj ti vrnemo znesek. Vračilo bomo izvedli v roku 14 dni od prejema tvoje popolne zahteve.

Pravica do odstopa od pogodbe

Dogovor je sklenjen preko aplikacije (vključno z vsemi njegovimi spremembami, ki jih naročiš preko aplikacije) in se šteje za pogodbo, sklenjeno na daljavo v smislu predpisov s področja varstva potrošnikov. S sprejemom Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do podajaš tudi svoje soglasje, da storitev re:do začnemo izvajati takoj ob aktivaciji SIM kartice in se strinjaš, da s tem izgubiš pravico do odstopa od dogovora v roku 14 dni od sklenitve dogovora, kar pomeni, da smo ti v primeru, če odstopiš od dogovora v roku 14 dni od aktivacije SIM kartice, upravičeni obračunati znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo re:do do dneva obvestitve o odstopu od dogovora. Podrobnejše informacije glede odstopa od dogovora in stroškov so opredeljene v točki 7.1. Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do.

Kodeks ravnanj

Smo podpisnik Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, ki je objavljen na redo.si ter na spletni strani Združenja za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici Slovenije. Skladno s kodeksom in veljavnimi predpisi urejamo področje v zvezi z nedelovanjem ali slabšim delovanjem storitev.

Izvajalec storitve re:do je AI Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana.

V predstavljenih predhodnih informacijah so razvidni pogoji za veljavno ponudbo in za prodajni kanal, v zvezi s katero so bile predhodne informacije izdane. V primeru posebnih/akcijskih ponudb pogoji po predhodnih informacijah z iztekom teh ponudb prenehajo. Predhodne informacije in ostale pogoje, dokumente in informacije, navedene v predhodnih informacijah ali na spletni strani redo.si ali v re:do aplikaciji, si prenesite za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije. Z aktivacijo storitev re:do v aplikaciji postanejo te predhodne informacije sestavni del dogovora za katerega so bile izdane, sicer niso pravno zavezujoče.

Veljavnost: od 1. 1. 2025 dalje

Tvoj re:do

