

# Predhodne informacije

**re:do**

Tomšičeva ulica 3  
1000 Ljubljana  
info@redo.si

## Informacije o storitvi

Mobilna:naročnina vključuje neomejene klice, SMS in MMS sporočila ter prenos podatkov v Sloveniji. V EU/EEA lahko porabiš do 14 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](http://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 €
<b>Skupni strošek navedenih storitev na obračunsko obdobje</b>	<b>15 €</b>

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 ceniku, objavljenem na [www.redo.si](http://www.redo.si).

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

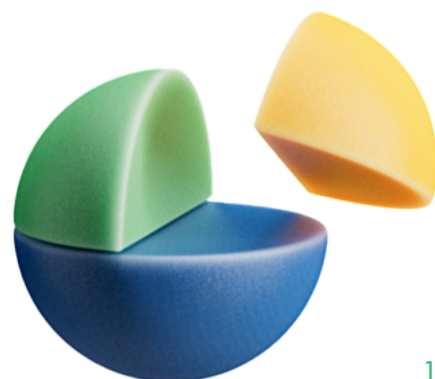
## Trajanje pogodbe

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 z pogodbenim partnerjem, ki izvaja dostavo.

## Informacije o pritožbenem postopku oz. reševanje sporov

Zoper vsako našo odločitev oziroma zoper vsako naše ravnanje v zvezi z izvajanjem dogovora oziroma upoštevanjem veljavnih predpisov 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 izdaje računa oziroma od dneva, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora. Podrobnejši opis postopka najdeš v točki 25.2. 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 25.1. 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 zmogljivosti le-te; 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 klicev v sili), katerih izvajanje temelji na brezhibno delujočem mobilnem omrežju, ali drugi opremi in napravah potrebnih za izvajanje oziroma uporabo mobilnih storitev.

Če ne dosegamo pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (t.j. v primeru napak) ti zagotavljamo denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve re:do, in sicer v skladu s kriteriji kot so objavljeni na redo.si, ter upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu. Napako lahko prijaviš preko re:do podpore v aplikaciji ali preko kontaktnega obrazca na redo.si 24 ur na dan in vse dni v letu.

V primeru 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. V izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave lahko 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 redo.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.

## 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. Le-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 le-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.

## Pogoji uporabe terminalske opreme

Za uporabo storitve re:do potrebuješ ustrežno 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: (i) da ne povzroča motenj in ne ogroža delovanja naših naprav in opreme, (ii) da ne ogroža tretjih oseb in njihovega premoženja; (iii) da ne posega v pravice tretjih oseb in (iv) da ne 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. Odgovoren si za vse posledice, škodo in stroške, ki bi nastali, zaradi nepooblaščen uporabe SIM kartice s strani tretje osebe. Nadaljnje informacije o zakasnitvi, trepetanju in izgubi paketov pri storitvah dostopa do interneta najdeš v točki 14. in 21. Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do ter na internetni strani redo.si.



## 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 ter na telefonske številke za Klice v sili. Za storitve, opravljene v tujini preko omrežij tujih operaterjev, omogočamo pregled zgolj tistih podatkov, ki jih sami 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. Obvestili 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, kolikor je potrebno zaradi izvedbe ustreznih del oziroma odprave napake ali okvare. Več informacij glede zagotavljanja preglednosti računov in spremljanja porabe najdeš v točki 17. Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do.

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

Katere osebne podatke in na kakšen način jih obdelujemo ter o pravicah v zvezi s tem so opisani v točki 3. in 4. v Politiki varstva osebnih podatkov in v 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 in 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 ter 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

Ne izvajamo ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov. Zagotavljamo nemoteno delovanje storitve re:do z izvajanjem ustreznih ukrepov za vzdrževanje omrežja, kot to določajo ti splošni pogoji in veljavni predpisi.

Ne izvajamo IP QoS (quality of service ali kakovost storitve) na storitvi dostopa do interneta in ne posegamo v uporabniško izkušnjo na način, da bi privilegirali določene spletne storitve in/ali aplikacije, vse skladno z zakonodajo.

Pri izvajanju storitve re:do lahko omejujemo količino prenosa podatkov glede na paket oziroma opcijo, tako da poznamo različne količine zakupljenega prenosa podatkov v tem obziru in tudi zaračunavanja po prekoračitvi zakupljenih količin, kar je vse jasno in transparentno navedeno pri posameznem paketu oziroma opciji. Po prekoračitvi zakupljene količine prenosa podatkov je lahko nadaljnja poraba podatkov blokirana, lahko pa je hitrost prenosa podatkov pomembno znižana, kar vpliva na storitev dostopa do interneta, in sicer v prvem primeru tako, da je storitev onemogočena, v drugem pa še vedno deluje, a počasneje.



V zvezi z zagotavljanjem dostopa do interneta sta v okviru naše ponudbe relevantni dve hitrosti in sicer oglaševana hitrost in ocenjena maksimalna hitrost. Oglaševana hitrost in ocenjena maksimalna hitrost prenosa podatkov je za različne tehnologije drugačna, prav tako pa so odstopanja tudi geografsko pogojena in odvisna od različnih dejavnikov. Vse navedeno velja tako za prenos podatkov iz strežnika k tebi in od tebe k strežniku. Dodatne razlage in pojasnila glede določb te točke, ki niso že pojasnjena v točki 15. in v drugih delih Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do, so dostopna na redo.si.

Pravna sredstva, ki jih imaš na voljo, so navedena v točki 14.2 (Nedelovanje oziroma slabše delovanje storitve re:do) in 25.2. (Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo) Splošnih pogojev za izvajanje storitve re:do in so ustrezno relevantna tudi za to točko.

## Povrnitev preostalega dobroimetja

Priporočamo 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 1 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 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 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 (vključno z vsemi njegovimi spremembami) je sklenjen preko aplikacije in se šteje za pogodbo sklenjeno na daljavo v smislu predpisov s področja varstva potrošnikov. Pri tem se šteje, da si s sklenitvijo dogovora podal tudi svojo izrecno zahtevo, da storitev re:do začnemo izvajati takoj ob aktivaciji SIM kartice in podajaš svojo izrecno privolitev, 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 re:do storitvijo do dneva obvestitve o odstopu od dogovora.

## 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. Če ne dosegamo pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (t.j. v primeru napak) ti skladno s Kodeksom zagotavljamo denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve re:do, in sicer v skladu s kriteriji kot so objavljeni na redo.si, ter upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu.

Izvajalec storitve re:do je A1 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. 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 30.1.2023 dalje

Tvoj re:do

