

Splošni pogoji za izvajanje storitve re:do



1. UVOD

Re:do je nova storitev, ki omogoča upravljanje mobilnih storitev neposredno iz aplikacije re:do. Enostavno izbereš le tisto, kar zares potrebuješ, ko to potrebuješ. Pri storitvi re:do ti odločaš, kako ti lahko najboljše služimo.

V nadaljevanju teh splošnih pogojev te seznanjamo z vsem, kar potrebuješ za delovanje storitve re:do, kar vključuje mobilno napravo, ki omogoča uporabo mobilne storitve, aplikacijo, registracijo in uporabniški račun (v aplikaciji), naročilo izbrane storitve re:do, plačano mesečno naročnino oziroma po potrebi tudi plačilo dobroimetja in aktivno SIM kartico.

Ti splošni pogoji vključujejo pomembne informacije, povezane s storitvijo re:do. Če imaš v zvezi s splošnimi pogoji kakršna koli vprašanja ali želiš razlago posamezne določbe, nam piši po elektronski pošti na naslov info@redo.si.

Prosimo te, da najkasneje pred aktivacijo SIM kartice pazljivo prebereš te splošne pogoje in vso drugo dokumentacijo namenjeno informiranju naročnikov ter se v celoti seznaniš z njihovo vsebino. Sprejem teh splošnih pogojev je pogoj za aktivacijo SIM kartice. Za sprejem teh splošnih pogojev sledi korakom, po katerih te vodi aplikacija.

Vsakokrat veljavne splošne pogoje in vso drugo dokumentacijo, namenjeno informiranju naročnikov (kot npr. cenik, navodila, opis in ponudbo storitve re:do, mapo pokritosti in hitrosti prenosa podatkov na področju Slovenije) si lahko vedno ogledaš na redo.si.

2. POMEN IZRAZOV

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

»**Agencija**« (s polnim imenom Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije) je neodvisen organ, ki med drugim ureja in nadzira tudi trg elektronskih komunikacij v Sloveniji.

»**Aktivacija**« je prva prijava oziroma vključitev SIM kartice v omrežje. Za aktivacijo SIM kartice sledi korakom, po katerih te vodi aplikacija.

»**Aplikacija**« je mobilna aplikacija re:do, ki si jo namestiš na svojo mobilno napravo preko Google play store ali Apple app store. Pogoji uporabe aplikacije re:do so dostopni na redo.si.

»**Brezplačen preizkus**« ti omogoča preizkus storitve re:do brez obveznosti plačila naročnine za omejeno obdobje in skladno z drugimi omejitvami, ki so opisane v 9. točki teh splošnih pogojev.

»**Cenik**« določa vsakokrat veljavne cene storitve re:do in je objavljen na redo.si.

»**Delovni dan**« je vsak dan razen sobot, nedelj in z zakonom določenih dela prostih praznikov.

»**Dobroimetje**« je znesek, s katerim 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, pogoji za uporabo aplikacije re:do, 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.

»**Drug ponudnik**« je ponudnik gostovanja in vsak drug ponudnik, s katerim imamo sklenjeno pogodbo o sodelovanju in ki ti neposredno ali preko nas ponuja svoje storitve.

»**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.



»**Gostovanje**« ali tudi »**roaming**« pomeni uporabo mobilnih storitev in drugih storitev drugih ponudnikov, tj. roaming partnerjev, s katerimi imamo sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje teh storitev. Države, v katerih omogočamo gostovanje, in cene za gostovanje, so objavljene na redo.si.

»**Gostovanje v Uniji**« pomeni uporabo storitev gostovanja izven Slovenije v državah EGP (države članice Evropske unije ter Lihtenštajn, Norveška in Islandija).

»**IMEI**« je identifikacijska številka mobilne naprave.

»**Komunikacija v sili**« je komunikacija v sili na enotno evropsko številko 112, na številko policije 113 in na enotno evropsko številko za prijavo pogrešanih otrok 116 000.

»**Mapa pokritosti**« je pokritost omrežja po različnih tehnologijah. Ogledaš si jo lahko na redo.si.

»**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, elektronski naslov: info@redo.si, matična številka 1196332000, ID št. za DDV SI 60595256, osnovni kapital: 38.781.000,00 EUR, vpis v SRG št. 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 poslovne ali poklicne ali pridobitne dejavnosti.

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

»**Navodila**« so napotki naročnikom za uporabo aplikacije, storitve re:do oziroma posameznih mobilnih storitev, ki jih lahko objavimo v aplikaciji ali na redo.si.

»**Nedelovanje storitev**« pomeni popolno nezmožnost opravljanja mobilne storitve upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamčimo, v obsegu kot je določeno s temi splošnimi pogoji.

»**Obračunski interval**« je najmanjše število enot (minuta, klic, kB, MB, SMS, MMS) za obračun mobilnih storitev. Točna navedba obračunskega intervala za posamezno mobilno storitev je navedena v ceniku.

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

»**Ocenjena maksimalna hitrost**« je dejanska hitrost prenosa podatkov, ki jo v povprečju lahko dosežeš. Dejanske hitrosti prenosa podatkov v mobilnem omrežju so nižje od teoretičnih maksimalnih hitrosti. Dejanske hitrosti prenosa podatkov so odvisne med drugim od tehnologije omrežja (npr. 4G, 5G), kakovosti radijskega signala in drugih dejavnikov na prenosni poti (npr. obremenjenost omrežja, zmoglosti mobilne naprave, zasedenost bazne postaje s prometom preostalih (sočasnih) uporabnikov mobilnih in FWBA storitev na področju te iste bazne postaje).



»**Oglaševana hitrost**« je hitrost, ki jo navajamo v naši ponudbi in komunikaciji z naročniki ter pomeni teoretično maksimalno hitrost v idealnih tehničnih pogojih. Oglaševana hitrost je različna glede na tehnologijo omrežja (npr. 4G, 5G) in je predpisana z mednarodnimi standardi ter je v določenih pogojih lahko drugačna od ocenjene maksimalne hitrosti. Oglaševana hitrost je v oglaševanju navedena z oznako »do«. Oglaševano hitrost lahko dosežeš, če so izpolnjeni vsi naslednji pogoji: ko uporabljaš mobilne storitve na določeni točki, če uporabljaš mobilno napravo, ki te hitrosti omogoča, če imaš dobro kakovost signala, če ima lokacija bazne postaje vključeno primerno tehnologijo, na katero se povezuje in ni prezasedena s prometom preostalih (sočasnih) uporabnikov mobilnih in FWBA storitev.

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

»**PIN številka**« je identifikacijska številka, ki ti jo dodelimo, in služi kot zaščita SIM kartice. PIN številko lahko spremeniš na svoji mobilni napravi.

»**Pogoji za uporabo aplikacije re:do**« so vsakokrat veljavni pogoji, ki urejajo zagotavljanje oziroma uporabo aplikacije in so dostopni na redo.si in v aplikaciji ter so sestavni del dogovora.

»**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.

»**Priloga**« pomeni vsak dokument, na katerega se sklicujejo ti splošni pogoji in je sestavni del dogovora. Če za posamezno prilogo s temi splošnimi pogoji ni določeno drugače, lahko do priloge dostopiš preko redo.si ali aplikacije, kjer si lahko prilogo tudi preneseš in shraniš pri sebi v obliki .pdf datoteke za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

»**PUK številka**« je posebna številka, ki ti jo dodelimo in služi kot tvoja identifikacija in drugi nivo zaščite SIM kartice. PUK številke ne moreš spreminjati. Desetkratni napačni vnos PUK številke povzroči uničenje SIM kartice. PUK številka ti je ob ustrezni identifikaciji na voljo 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 naslov info@redo.si.

»**re:do račun**« je uporabniški račun, ki si ga ustvaril ob registraciji v aplikacijo.

»**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.

»**Slabše delovanje storitev**« pomeni trajajoče delovanje mobilne storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in pomeni delovanje, ki je v nasprotju z dogovorom (t.j. v nasprotju s splošnimi pogoji in morebitnimi drugimi pogoji, ki opredeljujejo storitev re:do).

»**Splošni pogoji**« so vsakokrat veljavni Splošni pogoji za izvajanje storitve re:do in so sestavni del dogovora.

»**Storitve drugih ponudnikov**« so:

- storitve gostovanj;
- storitve, ki jih zagotavljajo drugi ponudniki in do katerih ti zagotavljamo zgolj pot preko elektronskih komunikacijskih storitev;
- storitve ali blago drugih ponudnikov, ki ti jih zaračunamo na računu in
- druge storitve drugih ponudnikov.



»**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 naročnik storitve re:do, za katero imaš z nami sklenjen dogovor. Dogovor z nami skleneš kot posameznik oziroma potrošnik, kar pomeni, da storitev re:do uporabljaš za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

»**Ugovor**« je ugovor (pritožba ali reklamacija), ki jo lahko vložiš zoper našo odločitev, zaračunavanje ali drugo naše ravnanje v zvezi z izvajanjem 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.

Če pomena posameznega izraza, ki ga uporabljamo v teh splošnih pogojih, ne opredeljujemo v teh splošnih pogojih, za tak izraz velja pomen oziroma vsebina, kot jo določajo veljavni predpisi. Pomen izrazov, kot je določen v tej točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v splošnih pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

3. RAZLAGA SPLOŠNIH POGOJEV

V primerih, ko to izhaja iz smisla in pomena posamezne določbe splošnih 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 splošni 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 splošni pogoji oziroma, ki so mu podrejeni.

V primeru neskladja med splošnimi pogoji in Pogoji uporabe aplikacije re:do veljajo splošni pogoji, Pogoji uporabe aplikacije re:do pa ob smiselnem upoštevanju splošnih pogojev.

4. APLIKACIJA RE:DO

Pogoj za naročilo in uporabo storitve re:do je naložitev aplikacije in izvedba postopka registracije po korakih, po katerih te vodi aplikacija. 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 naložitvi aplikacije sprejmeš Pogoje za uporabo aplikacije re:do, ki urejajo vsa razmerja med tabo in nami v zvezi z uporabo aplikacije.

V postopku registracije si lahko ustvariš samo en re:do račun, znotraj katerega pa imaš lahko več aktivnih linij, kot to omogoča vsakokratna ponudba re:do.

Priporočamo ti, da skrbno varuješ podatke v zvezi s svojim re:do računom. Odgovornost v primeru morebitne zlorabe oziroma nepooblaščen uporabe re:do računa je v celoti na tebi, naša odgovornost za zlorabo oziroma nepooblaščen uporabo pa je v celoti izključena v največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi.



5. KDO LAHKO POSTANE NAROČNIK

Naročnik lahko postaneš:

- če si polnoleten in poslovno sposoben;
- če izkažeš svojo istovetnost po postopku, po katerem te vodi aplikacija in za katerega veljajo pravila, določena v Pogojih za uporabo aplikacije re:do;
- če si plačilno sposoben in lahko po potrebi to svojo plačilno sposobnost izkažeš po postopku, po katerih te vodi aplikacija;
- če do nas nimaš zapadlih neporavnanih obveznosti;
- če nimaš z nami nobenih spornih razmerij;
- če nam predložiš vse listine, ki so po razumni presoji potrebne, da lahko ugotovimo, ali lahko postaneš naročnik;
- če za sklenitev dogovora izpolnjuješ vse pogoje, določene neposredno z veljavnimi predpisi.

Dokazila iz predhodnih alinej, katerih vsebina se po splošnih izkustvenih pravilih lahko spreminja, v času predložitve ne smejo biti starejša od treh mesecev.

6. SIM KARTICA

6.1. Splošno

Za uporabo storitve re:do moraš uporabiti SIM kartico, ki ti jo izdamo po postopku, opredeljenem v Pogojih uporabe aplikacije re:do. SIM kartice v elektronski obliki se lahko uporabljajo le v tistih mobilnih napravah, ki imajo podprto uporabo elektronskih SIM kartic.

Prosimo te, da varno shraniš PIN, PUK in serijsko številko SIM kartice. Ti podatki so zelo pomembni, saj so potrebni za tvojo identifikacijo in so ti na voljo tudi v aplikaciji. Določeni podatki so dostopni po ustrezni identifikaciji po kateri te vodi aplikacija.

V primeru trikratnega napačnega vnosa PIN številke se SIM kartica zaradi tvoje zaščite začasno zablokira. S pomočjo PUK številke, ki se nahaja na certifikatu SIM kartice, lahko blokado odpraviš. Desetkratni (10) napačni vnos PUK številke povzroči onemogočenje SIM kartice. V tem primeru imaš možnost nakupa nove SIM kartice. Novo SIM kartico in prenos mobilne številke na drugo SIM kartico ti lahko zaračunamo po veljavnem ceniku.

6.2. Ukrepi v primeru kraje, izgube, poškodovanja, uničenja ali druge zlorabe mobilne naprave oziroma SIM kartice

Vedno imamo pravico, da preprečimo uporabo in dostop do storitve re:do oziroma nekaterih ali vseh mobilnih storitev v mobilnem omrežju, če iz utemeljenih razlogov ugotovimo, da se SIM kartica uporablja v mobilni napravi, ki ima spremenjen IMEI ali je bila protipravno odtujena ali drugače tehnološko predelana ali v primeru suma zlorabe. V tem primeru bomo ukrepali brez nepotrebnega odlašanja oziroma takoj, ko se seznanimo s prej navedenimi razlogi ter lahko tudi onemogočimo uporabo SIM kartice.

Kadar je to smiselno in mogoče, te pred ukrepanjem z SMS sporočilom obvestimo o kršitvi in te pozovemo, da v razumnem roku s kršitvijo prenehaš, sicer ti bo dostop do storitve re:do oziroma nekaterih ali vseh mobilnih storitev onemogočen. O kršitvi pa te nismo dolžni predhodno obveščati, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave.



Sam nosiš tveganje za morebitno krajo, izgubo, poškodovanje ali uničenje SIM kartice. O kraji, izgubi, poškodovanju ali uničenju SIM kartice oziroma izgubi ali kraji mobilne naprave nas moraš takoj obvestiti preko re:do podpore in zahtevati blokado SIM kartice. Na podlagi tvojega obvestila in tvoje identifikacije (s pomočjo PUK številke ali na drug ustrezen način kot ga določimo) bomo onemogočili (blokiral) uporabo SIM kartice v najkrajšem možnem času. Z blokado onemogočiš uporabo mobilnih storitev (klicanje z izjemo številke za komunikacijo v sili, pošiljanje SMS/MMS sporočil, prenos podatkov). Po izvedeni blokadi ti lahko pošljemo zavezujoča navodila v zvezi s postopkom zamenjave blokirane SIM kartice z novo.

Morebitni stroški opravljenih mobilnih storitev v času do prijave kraje ali izgube SIM kartice oziroma mobilne naprave bremenijo tvoje dobroimetje. Za odstranitev blokade se lahko obrneš na re:do podporo.

V posledici kraje, izgube, poškodovanja ali uničenja mobilne naprave oziroma SIM kartice nam moraš plačati tudi vso škodo in vse morebitne stroške povezanih aktivnosti v skladu s cenikom. Če to v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov je vsa naša odgovornost za morebitno škodo, ki ti nastane zaradi nepooblaščen uporabe ali posega na mobilni napravi oziroma SIM kartici ali v primeru uničenja, poškodbe, izgube ali kraje mobilne naprave oziroma SIM kartice, v celoti izključena. V takem primeru ne upoštevamo reklamacij oziroma imamo pravico do zavrnitve morebitnega ugovora in ti nismo dolžni vračati sorazmernega dela naročnine in drugih že izvedenih plačil (npr. vklop opcij).

7. DOGOVOR

7.1. Postopek sklenitve dogovora z aktivacijo SIM kartice

Dogovor je sklenjen in začne veljati z aktivacijo SIM kartice. Aktivacijo SIM kartice lahko izvedeš izključno prek mobilnega omrežja A1 Slovenija.

Vsebina dogovora je določena s temi splošnimi pogoji, navodili, cenikom, opisom in ponudbo storitve re:do, Pogoji uporabe aplikacije re:do, morebitnimi drugimi pogoji, na katere se sklicujejo ti splošni pogoji oziroma kateri koli od predhodno navedenih dokumentov in veljavnimi predpisi. Z aktivacijo SIM kartice potrjuješ, da se z vsebino dogovora in vsemi njegovimi prilogami strinjaš in te dogovor v celoti zavezuje.

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 teh splošnih pogojev 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. Stroški, ki te v primeru odstopa v odstopnem roku bremenijo, so sorazmerni del naročnine v času uporabe storitve re:do do dneva odstopa od dogovora in znesek porabe v času uporabe storitve re:do do dneva odstopa od dogovora. Če v odstopnem roku odstopiš od dogovora na način, da nam pošlješ »Obrazec za prenos telefonske številke k drugemu operaterju« (t. i. MNP), te bremenijo zgoraj navedeni stroški do dneva dejanskega prenosa mobilne številke k drugemu operaterju.

Splošne pogoje, cenik in druge priloge, ki skupaj določajo vsebino dogovora, veljavne v času sklenitve dogovora, ter ostale pomembne informacije, si lahko vedno ogledaš na redo.si ali v aplikaciji, kjer si lahko vsako prilogo tudi preneseš in shraniš pri sebi v obliki .pdf datoteke. Vsebino svojega naročila pa si lahko ogledaš v aplikaciji. Priporočamo ti, da si splošne pogoje, cenik in druge priloge, ki skupaj določajo vsebino dogovora, preneseš in shraniš pri sebi v obliki .pdf datoteke za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

S sklenitvijo dogovora prevzameš odgovornost za vse obveznosti z naslova uporabe storitve re:do – tj. za svoje in za obveznosti morebitnega drugega uporabnika, ki mu dovoliš oziroma omogočiš uporabo storitve re:do (npr. družinski član). Vse svoje uporabnike izbereš na lastno odgovornost in si jih zavezan seznaniti z vsemi določili dogovora. Vsa dejanja, ki jih uporabniki izvedejo v razmerju do nas, so dejanja v tvojem imenu in za tvoj račun.

Dogovora s tabo nam ni treba skleniti v naslednjih naštetih primerih:

- če po razumni presoji menimo, da ne izpolnjuješ pogojev, določenih v teh splošnih pogojih ali z veljavnimi predpisi;
- če ti grozi postopek, ki po razumni presoji za nas predstavlja poslovno tveganje;
- če po razumni presoji menimo, da obstaja verjetnost, da bi lahko kršil dogovor;
- če za to obstojajo tehnični razlogi;
- če nam posreduješ nepopolne ali nepravilne podatke, ki jih zahtevamo ob sklenitvi dogovora oziroma če ne posreduješ dokumentov, ki jih zahtevamo in iz katerih so ti podatki razvidni;
- če si poneveril podatke z namenom, da prikriješ dejstva, zaradi katerih nismo dolžni skleniti dogovora;
- če želiš aktivirati SIM kartico iz mobilnega omrežja, ki ni mobilno omrežje A1 Slovenija;
- če si poneveril podatke z namenom, da prikažeš izpolnjevanje pogojev za sklenitev dogovora;
- če ugotovimo, da bo storitev re:do dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo prej navedeni razlogi za zavrnitev zahteve za sklenitev dogovora.

Kadarkoli tekom trajanja dogovora lahko zahtevamo, da nam predložiš vse listine, ki so po naši razumni presoji potrebne za izpolnjevanje pogojev, ki jih zahtevamo za izvajanje dogovora. Če zahtevanih listin ne predložiš, lahko štejemo, da navedenih pogojev ne izpolnjuješ. Ponovno predložitev listin lahko zahtevamo med drugim v primeru znakov zlorabe ali nepravilne uporabe oziroma uporabe storitve re:do v nasprotju s temi splošnimi pogoji ali veljavnimi predpisi.

7.2. Sprememba dogovora

Seznajamo te, da lahko vsebino dogovora enostransko spremenimo po postopku, opisanem v točki 26.1 teh splošnih pogojev.

Omogočamo ti, da preko aplikacije naročiš nekatere spremembe dogovora, pri čemer izbira dodatnih aktivacij ali sprememba obstoječe naročene storitve re:do (npr. paketa) velja za dokončno in zavezujočo s potrditvijo naročila v aplikaciji in se šteje kot dodatek k obstoječemu dogovoru, za katerega v celoti veljajo ti splošni pogoji.

7.3. Sprememba podatkov

Vsako spremembo podatkov nam moraš sporočiti v najkrajšem možnem času tako, da podatke urediš v aplikaciji ali pa se obrneš na re:do podporo v aplikaciji. 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 pa je v celoti izključena.



8. IZVAJANJE IN UPORABA STORITVE re:DO

Storitev re:do izvajamo v okviru svoje vsakokratne ponudbe storitve re:do, v skladu s svojimi tehničnimi zmoglostmi, z dogovorom in veljavnimi predpisi. Pri tem samostojno in v skladu z veljavnimi predpisi določamo vse pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost storitve re:do.

Storitev re:do ti omogoča, glede na izbran paket, izvajanje in sprejemanje klicev, pošiljanje in sprejemanje SMS/MMS sporočil, prenos podatkov in uporabo storitev drugih ponudnikov, vse v skladu z našo vsakokrat aktualno ponudbo storitve re:do. Ponudbo storitve re:do lahko po lastni poslovni presoji spremenimo. Aktualna ponudba storitve re:do je objavljena na redo.si.

Izvajanje in dostop do mobilnih storitev oziroma njihova uporaba je pogojena z vsebino dogovora, kakor tudi ustreznim delovanjem mobilnega omrežja, električnega omrežja, priključka, mobilne naprave in druge opreme ter naprav, potrebnih za uporabo mobilnih storitev. V primeru nedelovanja ali motenega delovanja mobilnega omrežja, električnega omrežja, priključka, mobilne naprave (npr. zaradi vzdrževalnih del, zaradi napak ali okvar, zaradi dogodka višje sile), uporaba mobilnih storitev, vključno s komunikacijo v sili, 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. Mobilne storitve niso dostopne (deloma ali v celoti) in za škodo v zvezi s tem ne odgovarjamo tudi v primeru, ko jih 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 mobilnih storitev ali mobilne naprave oziroma zaradi tvojega drugega ravnanja. Prav tako ne odgovarjamo za morebitne napake, motnje ter prekinitve v delovanju mobilnih storitev, ki izvirajo iz fizičnih omejitev (povezave) ter kakršnihkoli zunanjih vplivov (npr. motilci, ojačevalci, ki motijo mobilno omrežje).

Delovanje oziroma morebitno moteno delovanje mobilnih storitev presojamo na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju mobilnih storitev, vključno z njihovim delovanjem pri posameznem naročniku (npr. delovanje naročnikove linije).

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 mobilnih storitev prek našega mobilnega omrežja na sprejemljivi vnaprej določeni ravni oziroma, da zagotovimo upravljanje varnosti.

Ker je delovanje mobilnih storitev 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, da bi se lahko izvajale mobilne storitve, če preostanek omrežja kljub izpadu elektrike v omejenem (nujno potrebnem) obsegu bodisi v celoti bodisi deloma nemoteno deluje), ter da zagotoviš vire za takšno nadaljevanje delovanja.

Za uporabo storitve re:do potrebuješ mobilno napravo, ki ustreza tem splošnim pogojem in uveljavljenim standardom za priključitev mobilnih naprav v mobilno omrežje ter SIM kartico. Pogoj za uporabo storitve re:do je lahko tudi izpolnjevanje morebitnih drugih tehničnih pogojev in zahtev, s katerimi te bomo vnaprej seznanili.

Storitev re:do uporabljaš z mobilno številko, ki ti jo v uporabo dodelimo mi ali pa si jo že predhodno pridobil v uporabo od drugega operaterja mobilnih storitev. Mobilna številka ni tvoja last, pač pa jo imaš v uporabi. V primeru prenehanja uporabe storitve re:do nam številko vrneš, razen v primeru, ko jo preneseš k drugemu operaterju.

Prenos mobilne številke (MNP) k nam lahko izvedeš po postopku, po katerem te vodi aplikacija, po uspešni aktivaciji re:do SIM kartice. Z vnosom podatkov jamčiš, da so ti pravilni, s potrditvijo zahteve za prenos pa nas tudi pooblaščaš, da v tvojim imenu izvedemo vse potrebno, da se prenos številke izvrši. Postopek prenosa mobilne številke se lahko zgodi zgolj s tvojim izrecnim soglasjem. O datumu izvedbe prenosa mobilne številke se dogovorimo, pri čemer mora biti mobilna številka aktivirana v enem delovnem dnevu od dogovorjenega datuma.



V primeru prenosa mobilne številke je potreben tudi elektronski podpis dokumenta za prenos mobilne številke, pri čemer te aplikacija samodejno vodi po postopku elektronskega podpisa. V tem postopku na mobilno številko, ki jo prenašaš, prejmeš enkratno kodo, ki jo vneseš v aplikacijo. Po pravilnem vnosu kode v predogled prejmeš izpolnjen dokument za prenos mobilne številke, ki ga moraš potrditi. Ob uspešno zaključenem postopku prejmeš podpisan dokument za prenos mobilne številke na elektronski naslov, ki si ga uporabil za registracijo re:do računa.

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 upravičenosti do nadomestila so objavljeni na redo.si, vse ob upoštevanju tehnoloških dejstev in veljavnih predpisov, ki urejajo nadomestila za primer zamude ali zlorabe pri postopku prenosa številke.

Če imamo resne in utemeljene razloge (npr. če tako določi pristojni organ, če pristojni organ spremeni številski prostor, ki nam je dodeljen, če nastopijo tehnične omejitve, ki jih ni mogoče rešiti na drug način), lahko spremenimo tvojo mobilno številko, ki smo ti jo predhodno dodelili v uporabo. O tej spremembi te bomo obvestili takoj po tem, ko bomo ugotovili, da moramo tvojo mobilno številko spremeniti.

9. BREZPLAČNI PREIZKUS

Omogočamo ti aktivacijo brezplačnega preizkusa storitve re:do po postopku, po katerem te vodi aplikacija. Opis brezplačnega preizkusa je dostopen na redo.si in v aplikaciji.

Brezplačni preizkus ti omogočamo zato, da imaš možnost preizkusiti storitev re:do in aplikacijo, preden se odločiš za naročilo plačljive storitve re:do. Koristiš ga lahko enkrat v obdobju petih let.

Če za namen uporabe brezplačnega preizkusa naročiš SIM kartico (bodisi fizično ali elektronsko), velja postopek, kot je opisan v Pogojih uporabe aplikacije re:do. Fizična SIM kartica je plačljiva.

Za brezplačni preizkus veljajo naslednja pravila:

- brezplačni preizkus lahko koristiš samo enkrat v obdobju petih let, ne glede na to, ali v okviru svojega re:do računa uporabljaš eno ali več linij oziroma mobilnih števil;
- vsak ponovni poskus vklopa brezplačnega preizkusa bomo zavrnili;
- če že imaš plačljivo linijo, ne moreš dodati dodatne linije z brezplačnim preizkusom, tudi če ga nisi nikoli prej izkoristil;
- dodajanje dodatne plačljive linije v času brezplačnega preizkusa ni na voljo;
- pri brezplačnem preizkusu ni treba vnesti podatkov o plačilnem sredstvu, ampak podatke o plačilnem sredstvu vneseš šele, če/ko se odločiš za naročilo plačljive storitve re:do; izjema je v primeru naročanja fizične SIM kartice, pri čemer se plačilno sredstvo ne shrani in se uporabi zgolj za plačilo SIM kartice;
- storitve v brezplačnem preizkusu so omejene (npr. omejitev minut klicev v slovenska omrežja, omejitev količine SMS/MMS sporočil v Sloveniji in omejitev količine prenosa podatkov v Sloveniji), kot je opisano na redo.si;
- gostovanje, klici in pošiljanje SMS/MMS sporočil v tujino, klici na premijske številke, glasovanje, urejanje dobroimetja, naročanje opcij in druge plačljive storitve v brezplačnem preizkusu niso na voljo;
- prenos mobilne številke (MNP) s storitve re:do ali na storitev re:do v času brezplačnega preizkusa ni na voljo;
- brezplačni preizkus je časovno omejen, kot je to opredeljeno na redo.si in v aplikaciji, že pred iztekom tega časovnega obdobja pa lahko brezplačni preizkus preineš in urediš naročilo plačljive storitve re:do, pri čemer pa nisi upravičen do prenosa morebitnih preostalih enot iz brezplačnega preizkusa na plačljivo storitev re:do;
- po izteku brezplačnega preizkusa imaš na voljo dodaten rok, kot je to opredeljeno na redo.si in v aplikaciji za ureditev naročila plačljive storitve re:do, sicer se SIM kartica in s tem mobilna številka izklopi in ti ni več na voljo.

O poteku brezplačnega preizkusa, kakor tudi o porabi vključenih klicev, SMS/MMS sporočil oziroma prenosa podatkov, te bomo obvestili v aplikaciji in s poslanim SMS sporočilom, skupaj z nadaljnjimi koraki za prehod na plačljivo storitev re:do.

10. DODATNE AKTIVACIJE (OPCIJE)

V aplikaciji lahko aktiviraš dodatne storitve, kot na primer opcije za mednarodne mobilne storitve ali gostovanje izven EU/EEA območja. Vse dodatne opcije so del storitve re:do in zanje veljajo določbe dogovora.

Enkratna aktivacija (t. i. zakup) opcije je veljavna 30 dni, če ni za posamezno opcijo določen drug rok veljavnosti, in se opravi s takojšnjim plačilom s plačilno kartico ali drugim plačilnim sredstvom, ki ga uporabljaš v aplikaciji.

Določene opcije omogočajo samodejno obnavljanje aktivacij. V primeru aktivacije takšne opcije se ti prva aktivacija obračuna proporcionalno glede na število dni do naslednjega obračunskega obdobja ter ustrezno prilagodi količina, ki jo prejmeš. Vse nadaljnje aktivacije se obnavljajo mesečno skupaj z obračunom osnovnega paketa. Če izklopiš opcijo, bo izklop izveden ob zaključku tekočega obračunskega obdobja, kar pomeni, da lahko do zaključka tega obračunskega obdobja še vedno nemoteno uporabljaš opcijo.

Istočasno imaš lahko aktiviranih več opcij, v skladu s pravili posamezne opcije, ki so objavljena v ceniku na redo.si. Določene opcije med seboj morda niso združljive, zato priporočamo, da pozorno prebereš pravila vsake posamezne opcije, ki jo želiš uporabljati.

11. GOSTOVANJE

11.1. Splošno

Gostovanje je mogoče v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi imamo urejeno možnost gostovanja. Seznam tujih operaterjev in cenik gostovanja sta objavljena na redo.si.

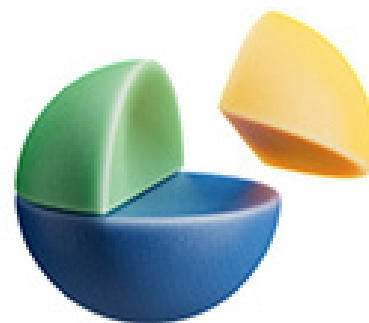
11.2. Gostovanje v Uniji

11.2.1. Splošno

Če imaš v Sloveniji običajno prebivališče ali imaš s Slovenijo trajne vezi, ti zagotavljamo gostovanje v Uniji po domačih cenah oziroma »gostovanje kot v domačem omrežju« (Roam Like at Home oziroma RLAH).

Gostovanje v Uniji je regulirano z več uredbami, sprejetimi na ravni Evropske unije. Več informacij o gostovanju v Uniji in uredbah, ki ga urejajo, si lahko prebereš na [Gostovanje: uporaba mobilnega telefona v EU - Your Europe \(europa.eu\)](http://Gostovanje: uporaba mobilnega telefona v EU - Your Europe (europa.eu)).

Paketi z večjo količino domačega zakupa prenosa podatkov vsebujejo določeno mejo brezplačne uporabe iz zakupljenih količin prenosa podatkov v gostovanju v Uniji, nad katero obračunamo pribitek v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene, kateri se doda DDV. Mejo, nad katero se zaračunava navedeni pribitek, izračunamo na podlagi dejanske mesečne naročnine za storitev re:do po enačbi: $\text{Meja (v GB)} = 2 \times \text{dejanska mesečna naročnina brez DDV} / \text{regulirana medoperaterska veleprodajna cena brez DDV za prenos podatkov v gostovanju v Uniji}$. Po enaki enačbi izračunamo mejo tudi v primerih dodatnih opcij z zakupom prenosa podatkov, pri čemer je skupna meja izračunana iz seštevka naročnin in morebitnih opcij.



11.2.2. Izkazovanje trajnih vezi

Šteje se, da imaš trajne vezi s Slovenijo, ne glede na tvoje državljanstvo, če dejansko prebivaš na območju Slovenije ali si na območju Slovenije pogosto in bistveno prisoten zaradi šolanja, trajnega delovnega ali drugega pogodbenega razmerja, ki terja fizično prisotnost (vključno, če si obmejni delavec in hodiš na delo čez mejo Slovenije). Navedeno lahko izkazuješ npr. z dokazilom:

- o vpisu v redne programe šolskih ali visokošolskih zavodov v Sloveniji;
- o delovnem razmerju s krajem opravljanja dela v Sloveniji;
- o trajnih pogodbenih razmerjih v Sloveniji, ki vključujejo znatno stopnjo fizične prisotnosti v primeru samozaposlenih oseb;
- o trajnih prejemkih iz javnih sredstev, vezanih na prisotnost v Sloveniji.

Za namen zagotavljanja storitev gostovanja v Uniji po domačih cenah in ostalih pogojih gostovanja kot v domačem omrežju te lahko ob sklenitvi dogovora pozovemo k predložitvi dokazil o običajnem prebivališču v Sloveniji ali drugih trajnih vezeh s Slovenijo iz prejšnjega odstavka, vezano na uporabo posamezne SIM kartice. Za posredovanje dokazila se lahko obrneš na re:do podporo v aplikaciji ali na elektronski naslov info@redo.si.

Za čas, dokler ne izkažeš običajnega prebivališča v Sloveniji oziroma trajnih vezi s Slovenijo, ti lahko obračunamo pribitke na vse opravljene mobilne storitve, in sicer v skladu s pogoji uredb, ki urejajo gostovanje v Uniji.

11.2.3. Spremljanje prisotnosti in uporabe storitve re:do v domačem in tujih omrežjih

Z namenom ugotavljanja anomalij pri uporabi ter nadzora nad zlorabo storitev gostovanja v Uniji si pridržujemo pravico, da kumulativno spremljamo objektivne kazalnike prisotnosti in uporabe v domačem in tujih omrežjih za obdobje vsaj štirih mesecev, in sicer lahko spremljamo, ali sta prisotnost in uporaba storitve re:do (odhodnih in dohodnih klicev, SMS oziroma MMS sporočil in prenosa podatkov) v gostovanju v Uniji v zadnjih štirih mesecih višji od uporabe in prisotnosti izven gostovanja v Uniji (v domačem in drugih tujih omrežjih), kar se šteje za anomalijo pri uporabi. Pri merjenju prisotnosti in uporabe upoštevamo minute klicev, število poslanih SMS oziroma MMS sporočil in količine (v MB) prenesenih podatkov, pri čemer prisotnost merimo na dan natančno. Za dan prisotnosti v gostovanju v Uniji se šteje vsak koledarski dan, ko si s svojo SIM kartico opravil vsaj en obračunski interval prometa (dohodni ali odhodni klic, SMS oziroma MMS sporočilo, prenos podatkov) izključno v gostovanju v Uniji.

V primeru zaznanih anomalij si, ne glede na izkaz trajnih vezi, pridržujemo pravico, da na tvojo SIM kartico pošljemo SMS s pozivom, da vzorec prisotnosti in uporabe nemudoma spremeniš tako, da bo prisotnost SIM kartice oziroma količina uporabe storitve re:do v gostovanju v Uniji nižja od prisotnosti oziroma količine uporabe storitve re:do izven gostovanja v Uniji. Če v obdobju nadaljnjih 15 dni po poslanem pozivu ne boš izkazal spremenjenega vzorca prisotnosti ali uporabe storitve re:do v oziroma izven gostovanja v Uniji, ti naslednji dan začnemo, v skladu s pogoji uredb, ki urejajo gostovanje v Uniji, v gostovanju v Uniji obračunavati pribitke na posamezno opravljeno mobilno storitev. Pribitke zaračunavamo do dne, ko bo v obdobju zadnjih štirih mesecev prisotnost tvoje SIM kartice izven gostovanja v Uniji višja kot v gostovanju v Uniji ali bo uporaba storitve re:do višja izven gostovanja v Uniji kot v gostovanju v Uniji. Pribitke obračunamo v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene za zadevno mobilno storitev, ki se ji doda DDV.

11.2.4. Zlorabe gostovanja v Uniji

Če ugotovimo, da si sklenil dva ali več dogovorov in zaporedno uporabljaš več SIM kartic med gostovanjem v Uniji, imamo pravico, da uvedemo privzeto in trajno obračunavanje pribitkov v gostovanju v Uniji za storitev re:do na vseh tvojih mobilnih številkah, vključno z novo ustvarjenimi.

Če na podlagi objektivnih in trdnih dokazov ugotovimo, da je bilo več SIM kartic preprodanih osebam, ki dejansko ne prebivajo v Sloveniji oziroma s Slovenijo nimajo trajnih vezi, bomo sprejeli takojšnje sorazmerne ukrepe za zagotovitev skladnosti uporabe storitve re:do s temi splošnimi pogoji in pogoji uredb, ki urejajo gostovanje v Uniji, npr. tako da preprečimo nadaljnjo uporabo SIM kartice ali storitve re:do.



12. KOMUNIKACIJA V SILI

Naročnikom zagotavljamo brezplačno komunikacijo na številke za komunikacijo v sili. Uporabnikom invalidom je omogočena komunikacija v sili v obliki SMS sporočil na številke za komunikacijo v sili. Ob komunikaciji v sili na telefonsko številko 112, 113 ali 116 000 organu, ki komunikacijo obravnava, takoj in brezplačno posredujemo tudi podatek o mobilni številki in lokaciji (v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno/standardno dosegljivimi podatki).

Ne odgovarjamo za nepravilno področno usmeritev komunikacije v sili na številke za komunikacijo v sili, če nas pravočasno predhodno ne obvestiš o spremembi lokacije telefonskega priključka oziroma druge terminalske opreme, ki omogoča uporabo storitve re:do (npr. opreme, ki zagotavlja pokritost signala za storitev re:do na širšem področju).

Ne glede na ostala določila teh splošnih pogojev ti v obdobju veljavnosti dogovora ne bomo v nobenem primeru omejili ali preprečili uporabe komunikacije v sili, če ni za posamezni primer izrecno določeno drugače.

13. PRIKAZ IDENTITETE KLICOČEGA PRIKLJUČKA IN PRIKAZ IDENTITETE PRIKLJUČKA

Za uporabo določenih mobilnih storitev ti nudimo prikaz identitete klicočega priključka in prikaz identitete priključka v zvezi, pred vsakim klicem pa imaš možnost, da sam brezplačno preprečiš prikaz identitete priključka, s katerega kličeš ali da to od nas zahtevaš avtomatično za vse klice s svojih priključkov (razen na številke za komunikacijo v sili).

14. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI IN NEDELOVANJE OZIROMA SLABŠE DELOVANJE STORITVE re:DO

14.1. Zagotavljanje kakovosti storitve re:do

Dostop do storitve re:do oziroma njena uporaba je pogojena z ustreznim delovanjem našega mobilnega omrežja. 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 stoodstotna.

Tekoče spremljamo vse ključne kazalnike kakovosti storitve re:do in si ves čas prizadevamo zagotavljati kakovost storitve re:do skladno z veljavnimi predpisi, vse ob upoštevanju naših tehničnih možnosti. Prav tako si ves čas prizadevamo, ob upoštevanju svojih tehničnih možnosti, svojim naročnikom zagotoviti čim boljšo uporabniško izkušnjo.

Kakovost storitve re:do lahko zagotovimo pod pogojem njene rabe, ki ustreza načelu pravične uporabe (fair usage), v običajnih okoliščinah, ob običajnem številu uporabnikov omrežja in v obsegu, kot ga omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, mobilna naprava in druge okoliščine, ki lahko vplivajo na delovanje storitve re:do.

Za uporabo storitve re:do velja načelo normalne in običajne uporabe. Na odstop od načela normalne in običajne uporabe kaže uporaba, ki odstopa od običajnih vzorcev uporabe našega povprečnega naročnika. Za odstop od načela normalne in običajne uporabe se šteje tudi uporaba mobilnih storitev v nasprotju z namenom ponudbe storitve re:do, uporaba, ki bi lahko škodovala omrežju (npr. preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom), raba mobilnih storitev v komercialne namene (npr. glede na število uporabnikov, s katerimi komunicirate, glede na to, ali je komunikacija enosmerna ali dvosmerna), preprodaja mobilnih storitev tretjim osebam, uporaba v sistemih za zaključevanje klicev, v sistemih brez posredovanja človeka, ipd. Odstop od normalne in običajne uporabe mobilnih storitev predstavlja bistveno kršitev določb dogovora.



14.2. Nedelovanje oziroma slabše delovanje storitve re:do

Če ne dosegamo pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (tj. v primeru napak), ti zagotovimo denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve re:do. Kriteriji in pogoji za ugotavljanje tvoje upravičenosti do denarnega nadomestila so določeni s temi splošnimi pogoji ter dodatnimi kriteriji in pogoji, objavljenimi na redo.si, vse ob upoštevanju tehnoloških dejstev in veljavnih predpisov, ki urejajo nadomestila ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev.

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. Ob prijavi napake obvezno sporoči naslednje podatke: mobilno številko (na katero se prijava nanaša), uro, datum in lokacijo nedelovanja ali slabšega delovanja storitve re:do, podroben opis napake ter tvojo kontaktno številko. Če bo treba, te bomo pozvali k aktivnemu sodelovanju pri odpravi napake.

Čas nedelovanja oziroma slabšega delovanja storitve re:do se šteje od časa, ko prijaviš napako v skladu s pravili, kot so določeni na redo.si, do časa, ko napako odpravimo. Za čas odprave napake se šteje čas, ko odpravo napake potrdiš oziroma je odprava napake zabeležena v našem sistemu, če je to tehnično mogoče, upošteva se naslednji dve točki teh splošnih pogojev. Upošteva se okoliščino, ki nastopi prva. Če je prijava podana med 7. in 19. uro, se čas nedelovanja oziroma slabšega delovanja šteje od trenutka prijave. Če pa je prijava podana med 19. uro in 7. uro naslednjega dne, se čas nedelovanja šteje od 7. ure naslednjega dne.

Višina nadomestila se določi glede na čas, ko zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja storitve re:do ne moreš uporabljati ali jo uporabljaš le v omejenem obsegu in je izražena v odstotkih od mesečne naročnine, kot izhaja iz tabele na redo.si.

Najvišje nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja ne more preseči 100% mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila, če ni v teh splošnih pogojih drugače določeno. Če zakupiš več storitev znotraj enega paketa (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov), ti povrnemo nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev kot jo imamo objavljeno v ceniku. Če v ceniku nimamo določene naročnine za posamezno storitev, ti povrnemo sorazmerni del, in sicer v razmerju, kot je to opredeljeno in objavljeno na redo.si (npr. v primeru nedelovanja ene od treh storitev ustrezni del, to je 33,3% naročnine).

Nadomestilo ti lahko, skladno z določbami teh splošnih pogojev, izplačamo na podlagi tvojega pravilno prijavljenega zahtevka, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- zahtevk mora biti pravilno prijavljen, kot je opisano na redo.si;
- nedelovanje ali slabše delovanje storitve re:do je bilo v postopku ugotovljeno in dokazano;
- nedelovanje ali slabše delovanje storitve re:do je bilo potrjeno z naše strani.

Izplačilo nadomestila v posameznem obračunskem obdobju lahko zahtevaš na podlagi izdanega računa za to obračunsko obdobje v roku in po postopku, kot je določeno v točki 24.2. (Pravica do ugovora in spor pred agencijo teh splošnih pogojev).

V primeru povračila nadomestila ti lahko ponudimo enega izmed naslednjih načinov:

- popust na naročnino za naslednji mesec/e,
- nakazilo zneska na tvoje dobroimetje,
- popust na naročnino v obliki bona (če se dogovorimo, da se storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v dogovoru),
- nakazilo zneska na transakcijski račun v primeru prenehanja dogovora.

Do nadomestila nisi upravičen, če iz objektivnih razlogov ne razpolagamo s podatki, ki so potrebni za izvajanje določb te točke (npr. naši sistemi ne omogočajo beleženja podatkov, potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na veljavne predpise) ali če si s tega naslova že prejel določeno ugodnost (npr. dobropis).



14.3. Omejitev oziroma izključitev odgovornosti za slabše delovanje ali nedelovanje storitve re:do

Izključujemo vso odgovornost za nedelovanje ali slabše delovanje storitve re:do, če je to posledica dejavnikov, na katere nimamo vpliva.

Ne odgovarjamo za kakovost storitev drugih ponudnikov. Za uporabo storitev drugih ponudnikov veljajo pogoji drugih ponudnikov, ti splošni pogoji pa veljajo samo v delu, ki ni v nasprotju s pogoji drugih ponudnikov.

Prav tako ne odgovarjamo za kakovost storitev v omrežjih tujih operaterjev, kakor tudi ne za izbiro tujega operaterja. Varnost pogovorov v omrežjih tujih operaterjev v času vzpostavljene zveze je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev tujih operaterjev ter zanje ne prevzemamo nobene odgovornosti.

Ne odgovarjamo za posledice slabše kakovosti storitve re:do in za motnje, ki jih v okviru svojih tehničnih zmožnosti ne moremo preprečiti oziroma odpraviti. Za primer gostovanja na drugem omrežju velja, da kakovost storitve re:do ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jih zagotavlja operater takega omrežja.

Kot slabše delovanje ali nedelovanje storitve re:do se ne šteje:

- ko je prenos podatkov oziroma najvišja hitrost dostopa do interneta omejena z medijem in tehnologijo, ki skupaj omogočata najvišjo prenosno kapaciteto;
- ko stanje omrežja, kakovost radijskega signala, povezave, naprave in drugi dejavniki na prenosni poti lahko povzročijo nižjo doseženo hitrost prenosa podatkov pri naročnikih;
- ko smo omejeni z vršno hitrostjo mobilnih omrežij;
- v času izpada zaradi vzdrževalnih del, če so ta opravljena v primernem in napovedanem času oziroma skladno z veljavnimi predpisi;
- slabše delovanje ali nedelovanje storitve re:do, katerih vzrok je pokritost ozemlja z mobilnim signalom oziroma mobilnim omrežjem;
- če ti storitev re:do skladno s temi splošnimi pogoji začasno ali trajno izklopimo (za čas trajanja izklopa).

Ne odgovarjamo za zmanjšano kakovost storitve re:do (tj. za napake) v primerih:

- izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje, nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč in katastrofalni izpad omrežja);
- različnih zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na pokritost ozemlja z mobilnim signalom in nanje ne moremo vplivati;
- če nimamo nadzora in dostopa do komunikacijskega medija in elementov omrežja, ki ga najemamo;
- če nedelovanje ali slabše delovanje storitve re:do izvira iz kakšnega vzroka, ki je izven naše odgovornosti in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti;
- če ne uporabljáš mobilne naprave, kot je to določeno s temi splošnimi pogoji;
- če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje storitve re:do nastalo izključno zaradi tvojega dejanja ali dejanja koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti ali če je nedelovanje ali slabše delovanje storitve re:do posledica tvoje zlorabe ali nepravilne uporabe naprav in/ali storitev, razen če veljavni predpisi določajo drugače;
- če v času slabšega delovanja ali nedelovanja storitve re:do gostuješ pri tujem operaterju;
- če se slabše delovanje ali nedelovanje storitve re:do pojavi v času brezplačnega preizkusa.

Tvoja dolžnost je, da aktivno sodeluješ pri odpravi napake. V nasprotnem primeru se čas, ko zaradi razlogov na tvoji strani nismo mogli izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo napake, ne šteje v čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve re:do, ki je osnova za izplačilo nadomestila.

14.4. Vzdrževalna dela in drugi ukrepi

Pravico imamo, da brez tvojega soglasja kadar koli začasno omejimo ali prekinemo dostop do aplikacije oziroma storitve re:do, če je to potrebno zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja mobilnega omrežja ali naših sistemov ali če to dovoljujejo neposredno veljavni predpisi.

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.

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.

15. DOSTOP DO ODPRTEGA INTERNETA

Omejitve pri posredovanju prometa v mobilnem omrežju so vezane na tehnološko-fizikalne omejitve mobilnega omrežja. Zagotavljamo nemoteno delovanje storitve re:do z izvajanjem ustreznih ukrepov za vzdrževanje mobilnega 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. IP omrežja so bila zasnovana za prenos podatkov, kjer zakasnitve IP paketov in zanesljivost dostave niso pomembni, vendar pa se danes uporabljajo tudi za prenos zahtevnejšega prometa. Na uporabniško izkušnjo zato v veliki meri 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.

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 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. Dostop do interneta ti je lahko omogočen tudi v primeru, če nimaš zakupljene količine podatkov, pri čemer prenos podatkov v tem primeru zaračunavamo po porabi, na enoto.



Na hitrost prenosa podatkov vplivajo različni dejavniki, kot so na primer:

- nivo sprejemnega signala na določeni točki in oddaljenost od oddajne enote;
- kvaliteta signala na določeni točki;
- zasedenost bazne postaje oziroma število sočasnih uporabnikov mobilnih storitev in uporabnikov FWBA storitev, katerim se lahko zagotovi prednost v trenutku prezasedenosti omrežja zaradi pravice do zagotovljene minimalne hitrosti širokopasovnega priključka po »Splošnem aktu AKOS o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov«;
- zmožnost mobilne naprave dosegati maksimalne hitrosti;
- izpadi baznih postaj;
- tehnologija, ki je uporabljena za prenos podatkovnega prometa (npr. 4G, 5G);
- frekvenčni spekter, ki se uporablja za določeno tehnologijo (več spektra večje možne hitrosti);
- zunanja in notranja uporaba storitev;
- vremenske razmere;
- fizične in druge ovire mikrolokacije in makrolokacije.

Poleg tega mobilno omrežje ob izjemno nizkih obremenitvah baznih postaj, zlasti v nočnem času (od 00:00 do 05.59 ure), deluje v pametnem energetsko varčnem načinu, ki se samodejno prilagaja potrebam po signalu, tako da omogoča nemoteno uporabniško izkušnjo dostopa do vseh storitev z LTE kakovostjo. Posledično je lahko v tem času hitrost dostopa do interneta do ustreznega povečanja obremenitve posamezne bazne postaje (LTE+) nižja od ocenjene najvišje hitrosti na vplivnem območju te bazne postaje in ustreza ocenjeni hitrosti za LTE (več informacij je dostopnih na internetni strani <https://redo.si/nedelovanje-elektronskih-storitev>).

Ponujamo lahko tudi storitve, ki niso storitve dostopa do interneta in ki so optimizirane za določene vsebine, aplikacije ali storitve oziroma njihovo kombinacijo, če je optimizacija nujna za izpolnitev zahtev v zvezi z vsebinami, aplikacijami ali storitvami za določeno raven kakovosti. Morebitne tovrstne storitve, če te obstajajo in na katere se lahko naročiš, nudimo v sklopu svoje preostale ponudbe, ki je na voljo na redo.si. Razlaga morebitnega dejanskega vpliva na storitev dostopa do interneta je v primeru njegovega obstoja pojasnjena ob posameznem produktu oziroma kot je pojasnjeno v nadaljevanju te točke.

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, navedenih v četrtem odstavku te točke. Vse navedeno velja tako za prenos podatkov s strežnika k tebi in od tebe k strežniku. Hitrosti ne omejujemo, razen če je to izrecno dogovorjeno v dogovoru oziroma v opisu storitve re:do.

Dodatne razlage in pojasnila glede določb te točke (kot npr. kako bi morebitne storitve po petem odstavku te točke lahko vplivale na storitve dostopa do interneta, ki se ti zagotavljajo; kako bi morebitne dovoljene storitve za upravljanje prometa vplivale na kakovost storitev dostopa do interneta, tvojo zasebnost in varstvo tvojih osebnih podatkov; razlaga pokritosti, dostopnosti in hitrosti omrežja; mehanizem merjenja hitrosti; praktični primeri in opisi v zvezi s podatkovno porabo glede na storitev/aplikacije/tehnologijo; zahtevane hitrosti za nemoteno uporabo storitev in aplikacij in vpliv uporabe teh na hitrost interneta itd.), ki niso že pojasnjena v drugih delih teh splošnih pogojev, so dostopna na redo.si.

Za nemoteno delovanje mobilnega omrežja ter zagotavljanje čim boljše celotne kakovosti storitve re:do promet analiziramo in spremljamo, vse za namen optimizacije mobilnega omrežja, ter izvajamo ukrepe za delovanje, kakovost prenosa in vzdrževanje mobilnega omrežja, pri čemer enakovredne vrste prometa obravnavamo enako. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje mobilnega omrežja, ki jih izvajamo, ne vplivajo na to, kaj in kako ti in ostali uporabniki prenašate v mobilnem omrežju, na kakovost storitev dostopa do interneta, tvojo zasebnost ali varstvo tvojih osebnih podatkov. Ne izvajamo ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev mobilnega omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov.

Zaradi zaščite jedrnega omrežja pred DDoS napadi in Botnet strežniki izvajamo stalno blokado portov TCP/UDP 135, MS DCE / RPC / EPMAP, TCP/UDP 137, 138, 139 MS NETBIOS, TCP 445 Microsoft Domain Controller, Window Share, TCP/UDP 53 in TCP 25 (slednji blokadi samo v smeri proti uporabniku z dinamičnim IP naslovom). Za alternativni način dostopa do podatkovnih storitev lahko zaprosiš za dodelitev statičnega IP naslova, do katerega vrat ne blokiramo, oziroma uporabiš storitve zasebne APN tehnične rešitve. V primeru zaznanega DDoS napada na tvoj IP naslov se ne glede na to, ali gre za dinamični ali statični IP naslov, izvedejo postopki blaženja, ki ti v najhujših primerih lahko začasno onemogočijo komunikacijo s tujimi omrežji. V času trajanja ukrepa nimaš alternativnega načina dostopa do podatkovnih storitev. Ukrepi so posledica priporočil nacionalnega odzivnega centra za kibernetisko varnost (dostopno na: <https://www.cert.si/>). Za ohranitev varnosti omrežja in podatkovnih storitev (npr. preprečitev kibernetiskega napada, varnostnega tveganja) lahko na učinkovit, sorazmeren in primeren način, kolikor in dokler je to potrebno, uporabimo tudi druge ukrepe, ki so skladni z mednarodnimi standardi ali dobro prakso operaterjev, kar objavimo na [redo.si](https://www.redo.si). V tem primeru bomo objavili:

- opis tveganja in internetno povezavo do priporočila, ki zadevni ukrep upravičuje (nacionalni center za odzivanje na incidente, interna ocena tveganja, mednarodni standard, dobra praksa ipd.);
- tip omrežja in tip uporabnikov, na katere se ukrep nanaša;
- tehnični opis ukrepa in kratek opis njegovih posledic za uporabo podatkovnih storitev;
- datum začetka izvajanja ukrepa;
- morebitne alternativne načine za dostopanje do storitev ali aplikacij zaradi izvajanja določenega ukrepa za končnega uporabnika;
- možnosti in pogoje za ukinitvev posameznega ukrepa na zahtevo končnega uporabnika.

16. PLAČILO STORITVE RE:DO

16.1 Splošno o cenah in plačilih

V aplikaciji so določene vse 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. Podatki 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.

Cene mobilnih in drugih storitev, ki veljajo za tvoj dogovor, so določene na podlagi vsakokrat veljavnega cenika. Cene lahko uskladimo s spremembo ravni cen (deflacijo ali inflacijo). Uskladitev bo uveljavljena po zaključku obdobja, v katerem se ugotavlja sprememba ravni cen, in sicer 1. 1. vsakega prihodnjega leta (leto, ki sledi letu, v katerem se zaključi obdobje, v katerem se ugotavlja sprememba ravni cen (1. 9. do 31. 8.)), cene pa se bodo spremenile tako, da bomo pri uskladitvi upoštevali spremembo ravni cen (in sicer indeks cen življenjskih potrebščin) po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije v dvanajstmesečnem obdobju med 1. 9. preteklega leta (leto, ki se je zaključilo pred tekočim letom) in 31. 8. tekočega leta (leto, ki se je zaključilo neposredno pred uveljavitvijo uskladitve s 1. 1.). Uskladitev zaradi znižanja splošne ravni cen (deflacijo) bomo uveljavili, ko bo v relevantnem dvanajstmesečnem obdobju prišlo do padca splošne ravni cen in če stroški uvedbe uskladitve (tiskovine, obveščanje, tehnična implementacija, stroški dela zaposlenih itd.) ne bi bili višji od dvanajstmesečne vrednosti uskladitve, ki bi jo uveljavili zaradi spremembe ravni cen. Uskladitev zaradi zvišanja splošne ravni cen (inflacija) pa bomo uveljavili po lastni presoji. O uskladitvi cen te bomo obvestili v primernem roku in na primeren način pred uveljavitvijo uskladitve.

Morebitne popuste upoštevamo z naslednjim obračunskim obdobjem, razen če je izrecno dogovorjeno drugače. Popusti se ne seštevajo. Če smo ti že priznali določen popust, ti lahko ta popust s trenutkom začetka obračunavanja novega popusta ukinemo.

Storitev re:do lahko plačaš z različnimi plačilnimi sredstvi, ki so na voljo v aplikaciji. Plačilo izvedeš po korakih, po katerih te vodi aplikacija. Plačilo z gotovino ni mogoče.

Pravico imamo, da pred odobritvijo uporabe storitve re:do preverimo vse podatke o potencialnem naročniku (imetniku kartice), njegovo plačilno sposobnost in podatke o veljavnosti kartice. Pravico imamo, da zavrneemo uporabo storitve re:do, če ugotovimo, da kateri koli podatek, ki ga je potencialni naročnik navedel v naročilu oziroma v aplikaciji, ni pravilen oziroma popoln oziroma resničen oziroma da ne drži.

Ob plačilu prve naročnine se ti avtomatično določi obračunsko obdobje, ki ga sam ne moreš spreminjati. Naročnina se nato samodejno obnavlja na isti dan (v nadaljevanju: dan obračuna naročnine) in jo plačuješ vnaprej za celotno obračunsko obdobje. Obračunsko obdobje se ti lahko spremeni v primeru, če naročnine ne plačaš na dan obračuna naročnine, temveč jo plačaš kasneje. V tem primeru se dan obračuna naročnine prestavi na nov dan plačila naročnine in se temu prilagodi tudi obračunsko obdobje.

Posamezne mobilne storitve, ki niso vključene v naročnino, se obračunavajo in plačujejo iz dobroimetja, ki si ga naložiš na svoj re:do račun ali z dodatnim zakupom opcij, kjer se plačilo opravi s plačilnimi sredstvi, ki so na razpolago v aplikaciji. Mobilne storitve, ki niso vključene v naročnino, so npr. storitve gostovanja, mednarodne storitve iz Slovenije ali posebne plačljive storitve.

Za vsako dodano linijo ali dodatno aktivacijo (opcijo s samodejnim obnavljanjem) ti obračunsko obdobje avtomatično prilagodimo na tvoje obstoječe obračunsko obdobje, tako da imaš v okviru storitve re:do vedno samo eno obračunsko obdobje. Plačilo prve naročnine za dodano linijo oziroma dodatno aktivacijo (opcijo s samodejnim obnavljanjem) ti zato zaračunamo v sorazmernem znesku od dneva aktivacije dodatne linije oziroma opcije do poteka tekočega obračunskega obdobja, vse nadaljnje naročnine pa se obračunajo skladno s temi splošnimi pogoji.

V aplikaciji imaš lahko vpisanih več plačilnih sredstev. Plačila v okviru storitve re:do, ki se obnavljajo samodejno, se vedno zaračunajo na tisto plačilno sredstvo, ki ga imaš nastavljenega kot "glavno" plačilno sredstvo. Glavno plačilno sredstvo lahko kadar koli spremeniš v aplikaciji, pri čemer mora biti, dokler imaš aktivno naročnino, vpisano vsaj eno plačilno sredstvo. Če želiš glavno plačilno sredstvo odstraniti, moraš najprej drugo plačilno sredstvo nastaviti kot glavno. Če imaš vpisano samo eno plačilno sredstvo, pa moraš najprej vpisati novo plačilno sredstvo, šele nato lahko obstoječe plačilno sredstvo odstraniš.

Ob enkratnem plačilu storitev, kjer je to mogoče, lahko izbiraš med shranjenimi plačilnimi sredstvi in vneseš vse podatke, ki so potrebni za izvedbo plačila ter odobritev avtorizacije, kot so zahtevani za izbrano plačilno sredstvo.

Plačilo storitve re:do je zagotovljeno ob upoštevanju vseh potrebnih standardov spletnega plačevanja.

Šteje se, da je tvoje naročilo z naše strani sprejeto s trenutkom uspešno opravljene 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 temi splošnimi pogoji izrecno določeno drugače.

16.2. Naročnina

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.

Naročnino ali drug znesek v skladu s cenikom, katerega višina ni odvisna od obsega dejanske uporabe mobilnih storitev, ti zaračunamo tudi za obdobje, v katerem mobilnih storitev morebiti ne uporabljaš ali pa jih uporabljaš v omejenem obsegu.

V primeru neplačila oziroma neuspešnega plačila naročnine ti bomo v roku 5 dni onemogočili prenos podatkov, izvajanje klicev in pošiljanje SMS/MMS sporočil ter uporabo dobroimetja, lahko pa boš sprejemal klice in prejemal SMS/MMS sporočila. Po preteku 30 dni od neplačila oziroma neuspešnega plačila naročnine ti bomo poleg omejitev, navedenih v prejšnjem stavku, onemogočili tudi sprejemanje klicev in prejemanje SMS/MMS sporočil. Izvajanje komunikacije v sili ti bo kljub omejitvam, navedenim v tem odstavku, še vedno omogočeno.

Neplačano naročnino lahko plačaš kadar koli v obdobju 60 dni od neplačila oziroma neuspešnega plačila. V tem primeru ti bomo ponovno omogočili uporabo storitve re:do v skladu s temi splošnimi pogoji (t. i. ponovna aktivacija storitve re:do). Če neplačane naročnine ne plačaš v obdobju 60 dni oziroma ko preteče 90 dni od zadnjega uspešnega plačila naročnine, bomo SIM kartico izklopili, kar pomeni, da je ni mogoče ponovno aktivirati. V tem primeru storitev re:do v celoti ni več aktivna, vključno s komunikacijo v sili, in torej njena uporaba ni več mogoča, s čimer preneha veljati tudi dogovor.

16.3. Dobroimetje

Omejitve glede minimalnega oziroma maksimalnega zneska polnjenja dobroimetja, ki ga lahko naložiš na svoj re:do račun, in drugi pogoji polnjenja dobroimetja, so opredeljeni v vsakokratni ponudbi storitve re:do. Če imaš v okviru storitve re:do več mobilnih števil, lahko dobroimetje na svojem re:do računu koristiš za plačilo mobilnih storitev, izvedenih z vsake od svojih mobilnih števil. Plačilo po obračunskem intervalu (minuta, SMS/MMS, MB) iz dobroimetja ni mogoče, če nimaš poravnane mesečne naročnine.

Ko porabiš celotno dobroimetje na re:do računu, se povezava npr. med gostovanjem ali klicem v tujino prekine in te o tem obvestimo. Priporočamo ti, da imaš npr. med gostovanjem ali ko želiš klicati v tujino, ali v drugih primerih, ko se storitev re:do obračunava iz dobroimetja, vedno na voljo dovolj dobroimetja.

Opozarjamo te, da dobroimetja ne moreš izkoristiti v času, ko storitev re:do ni aktivna. Če v obdobju 1 leta ponovno aktiviraš storitev re:do tako, da plačaš naročnino ali dodaš novo plačljivo linijo, lahko še naprej uporabljaš morebitno preostalo dobroimetje. Če na tvojem re:do računu ob prenehanju dogovora ostane neporabljeno dobroimetje, velja postopek, kot je določen v točki 23.4. teh splošnih pogojev.

16.4. Obveščanje

V primeru neplačila oziroma neuspešnega plačila naročnine oziroma pomanjkanja dobroimetja te bomo obvestili. Tako boš npr. prejel obvestilo o omejitvah uporabe storitve re:do, ki smo jih uvedli zaradi neplačila (npr. glede omejitve izvajanja klicev in pošiljanja SMS/MMS sporočil, blokade klicev in SMS/MMS sporočil ter prenosa podatkov) ali ko se dobroimetje zniža pod določeno mejo in te lahko pozovemo k ponovni polnitvi.

16.5. Račun

Ob vsakokratnem plačilu naročnine oziroma polnjenju dobroimetja oziroma zakupu opcije ti bomo izstavili račun v skladu z 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. V aplikaciji ti je omogočen pregled porabe, kot je opisan v točki 17.1. teh splošnih pogojev.

Priporočamo ti, da si račune preneseš in shraniš pri sebi v obliki .pdf datoteke za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

16.6. Obdelava plačil

Vsa plačila, ki jih naročniki izvajajo v okviru storitve re:do, za nas obdeluje Stripe Payments Europe, Ltd. (v nadaljevanju: Stripe). S sprejemom teh splošnih 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. S sklenitvijo dogovora podajaš svoje izrecno soglasje, da se vsa prejeta plačila z naslova storitve re:do posredujejo Stripe-u zaradi izvedbe storitev obdelave plačil.

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.

16.7. 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 storitve re:do in/ali plačilnega sredstva,
- da ne boš izvajal ali poskusil izvajati nedovoljenih dostopov do aplikacije in/ali storitve re:do,
- da ne boš uporabljal ali poskusil uporabiti aplikacije in/ali storitve re:do na nedovoljen način,

v nasprotnem primeru nam odgovarjaš za vso povzročeno škodo.

17. NADZOR STROŠKOV IN VARNOSTNA OMEJITEV STROŠKOV

17.1. Pregled 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.

17.2. Možnost določanja omejitev ali blokiranja posameznih storitev

Če to omogočajo tehnični pogoji, imaš možnost blokiranja določenih posameznih storitev ali skupine storitev, kot npr. onemogočanje gostovanja, klicev in pošiljanja SMS/MMS sporočil v tujino, klicev na komercialne številke (090). Opisane blokade si lahko nastaviš v aplikaciji, če aplikacija to omogoča, tako da slediš korakom, po katerih te vodi aplikacija.

V aplikaciji lahko vedno preveriš stanje dobroimetja na re:do računu. V aplikaciji je tudi omogočeno, da si nastaviš omejitev porabe dobroimetja znotraj obračunskega obdobja za katero koli mobilno številko znotraj re:do računa. Če omejitev ni nastavljena, se šteje, da lahko mobilna številka dostopa do celotnega dobroimetja na re:do računu.

17.3. Druge omejitve glede prenosa podatkov

Ko boš porabil 80 % zakupljenih količin, te bomo o tem obvestili preko SMS sporočila na mobilno številko. Ko boš porabil 100 % zakupljenih količin, te bomo o tem obvestili še z dodatnim SMS sporočilom. Vsa obvestila so zate brezplačna.

Obvestila lahko kadarkoli izklopiš. Vsako spremembo bomo uredili v roku enega delovnega dne od dne, ko je zahteva podana.

Ko boš dosegel mejo porabe zakupljenih količin v EU gostovanju, ti bomo dodatno porabljene količine zaračunali v skladu z veljavnim cenikom.

Porabo prenosa podatkov lahko spremljaš v aplikaciji. Previsoko porabo prenosa podatkov lahko preprečiš tudi sam, in sicer z npr. izklopom samodejnega posodabljanja aplikacij, z ročno izbiro operaterja ... Več nasvetov glede preprečitve previsoke porabe prenosa podatkov ter o posledicah nenadzorovanega prenosa podatkov in samodejnih posodobitvah je na voljo na [redo.si](https://re.do.si). Cene in stroški uporabe prenosa podatkov pa so navedeni v ceniku.

Ob vstopu v državo, ki ni Slovenija, in prijavi v tuje omrežje boš prejel SMS sporočilo, s katerim boš obveščen o cenah gostovanja, o načinu pridobitve informacije o strošku storitev gostovanja, o številki za komunikacijo v sili 112 in številki, na katero se lahko obrneš za dodatna pojasnila.

V gostovanju imaš pred nastavljen omejitev prenosa podatkov, ki je 60 EUR (z DDV). Ko dosežeš 80 % omejitve za prenos podatkov v gostovanju, te prek SMS sporočila obvestimo prvič. Ko dosežeš 100 % omejitve znotraj posameznega obračunskega obdobja, ti prenos podatkov blokiramo, o tem pa si obveščen prek SMS sporočila. Če želiš, lahko z odgovorom na prejeto sporočilo blokado odstraniš, pri čemer prevzemaš polno odgovornost za vse prihodnje stroške s tega naslova.

Seznanjen si, da smo zaradi narave tehnologije, kot jo uporabljamo po pogodbi s tujim ponudnikom gostovanja, pri obveščanju o stroškovni meji prenosa podatkov v celoti vezani na podatke tujih operaterjev. Zato pri uporabi prenosa podatkov v gostovanju vseeno predlagamo, da pred odhodom v tujino na spletni strani redo.si preveriš cene storitev in ukrepe za preprečitev samodejne in nenadzorovane vključitve podatkovnega gostovanja ter prenosa podatkov.

17.4. Omejitve klicanja na komercialne (090) številke

Z namenom preprečevanja visokih stroškov imaš pri klicanju na komercialne (090) številke nastavljene določene omejitve. Dolžina posameznega klica je omejena na 30 minut. Če boš znotraj istega dneva porabil 50 EUR za klice na komercialne (090) številke, bomo nadaljnje takšne klice za 24 ur blokirali. Če boš znotraj koledarskega meseca porabil 300 EUR za klice na komercialne (090) številke, pa bomo nadaljnje takšne klice blokirali do konca tega meseca. Obvestili te bomo vedno, ko boš dosegel 80 % in 100 % limita. Klici na komercialne (090) številke iz tujine niso mogoči.

Za preprečevanje previsoke porabe zaradi klicev na premisske številke in na dražje destinacije v tujino te bomo v skladu s tehničnimi zmožnostmi pred klicem obveščali o obračunavanju takega klica.

18. NAŠE PRAVICE IN OBVEZNOSTI

V okviru izvajanja storitve re:do imamo pravico kadar koli izvesti vse potrebne ukrepe za zaščito svojih pravic, tvojih pravic in pravic tretjih oseb, kakor tudi za zaščito naprav in opreme, vse skladno z veljavnimi predpisi.

Zato, da v čim večji meri odpravimo možnost za daljše prekinitve oziroma za nemožnost zagotavljanja storitve re:do oziroma da bi bila vsem našim naročnikom kontinuirano zagotovljena storitev re:do v skladu z dogovorom, vnaprej privoljuješ, da lahko dogovor v celoti ali delno (tj. vse svoje pravice in obveznosti z naslova dogovora) prenesemo na tretjo osebo, ki bo od tega prenosa dalje nosilka vseh naših prenesenih pravic in obveznosti iz dogovora (vključno z obveznostjo izvajanja storitve re:do in s pravico do prejemanja plačil za storitev re:do). 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.

Zagotavljamo tajnost, zaupnost in varnost mobilnih storitev na način in v vsebini v skladu z veljavnimi predpisi.

Ne odgovarjamo in se ne šteje, da smo kršili dogovor zaradi kakršnekoli zamude pri izpolnjevanju ali zaradi neizpolnjevanja katerekoli naše obveznosti iz dogovora (npr. slabše kakovosti storitev, napake oziroma delni ali popolni izpad našega mobilnega omrežja ali omrežja pogodbenih partnerjev, delni ali popolni izpad delovanja mobilnih storitev oziroma drugih storitev, ki jih nudimo), tudi če je bila zamuda ali neizpolnitev posledica okoliščin, na katere ne moremo vplivati oziroma, ki so izven našega razumnega nadzora, ali posledica naključja oziroma višje sile, kot tudi ne, če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje storitev nastalo izključno zaradi razlogov na tvoji strani ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti.

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 omejitve 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, prekinitve 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 in katastrofalni izpad mobilnega omrežja.

V primeru nastanka škode ali morebitnih stroškov, ki ti nastanejo zaradi nedelovanja mobilnih storitev zaradi višje sile oziroma drugih zgoraj navedenih razlogov (vključno zaradi nastopa oziroma obstoja teh razlogov pri drugih ponudnikih ali če ti izvirajo iz storitve drugega ponudnika ali so posledica nedelovanja, delnega nedelovanja ali počasnejšega delovanja takšnih storitev drugih ponudnikov), nimamo do tebe nobenih obveznosti in je povračilo kakršnekoli škode, nadomestila oziroma odškodnine ali stroškov izrecno izključeno v največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi. Prav tako ne odgovarjamo za kakovost storitev in vsebin, pogojev in skladnosti izvajanja storitev drugih ponudnikov, razen če bi bila taka izključitev odgovornosti v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov.

Za vsebine, ki jih v okviru uporabe storitve re:do na kakršen koli način objavijo oziroma širijo naročniki, drugi ponudniki in katere koli tretje osebe, kakor tudi za njihovo kakovost in skladnost z veljavnimi predpisi in temi splošnimi pogoji, ne odgovarjamo.

Po svojih najboljših močeh si prizadevamo za čim bolj nemoteno delovanje storitve re:do, vendar ne odgovarjamo za nobene posledice delnega ali popolnega izpada in za kakršno koli prekinitve ali motnjo pri dostopu do storitve re:do oziroma uporabi storitve re:do, če ni za posamezne primere s temi splošnimi pogoji ali veljavnimi predpisi določeno drugače.

Po svojih najboljših močeh si prizadevamo za preprečitev nedovoljenih dostopov do storitve re:do in/ali nedovoljene uporabe storitve re:do in/ali kakršnih koli drugih zlorab pri dostopu do oziroma uporabi storitve re:do s strani naročnikov ali katerih koli drugih oseb, vendar ne odgovarjamo za nobene posledice, ki bi naročnikom ali komur koli tretjemu nastale zaradi takšnih nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe in/ali kakršnih koli drugih zlorab pri dostopu do oziroma uporabi storitve re:do, če ni s temi splošnimi pogoji ali veljavnimi predpisi za posamezni primer določeno drugače. Pravico imamo, da v primeru nedovoljenih dostopov do storitve re:do in/ali nedovoljene uporabe storitve re:do in/ali kakršnih koli drugih zlorab pri dostopu do oziroma uporabi storitve 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 naročnikov in/ali zaradi varstva pravic in interesov katerih koli drugih oseb.

Če ti v okviru izvajanja dogovora nastane škoda, je naša odgovornost izključena za vse primere, razen če je takšna izključitev v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov. Izključitev odgovornosti v teh splošnih 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, ne odgovarjamo za škodo, ki presega šestkratni znesek zadnjega računa pred nastankom te škode, ki smo ti ga izstavili za storitev, na katero se nanaša tvoj zahtevek, 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 dogovora, odgovorna oseba odgovarja v skladu z veljavnimi predpisi.

19. TVOJE PRAVICE IN OBVEZNOSTI

Storitev re:do si dolžan uporabljati v skladu z veljavnimi predpisi in dogovorom ter na način in v vsebini skladno z namenom, s katerim ti storitev re:do zagotavljamo (npr. ne smeš uporabljati t. i. GSM vmesnikov za izvajanje medomrežnega povezovanja, SIMBOX). V okviru uporabe storitve re:do in z njo v zvezi moraš spoštovati tudi predpise s področja varstva avtorske in drugih pravic intelektualne lastnine in druge veljavne predpise. Ni dovoljeno objavljati, posredovanje in shranjevanje ali drugačna nepooblaščen uporaba avtorsko zaščiteneh del preko mobilnega omrežja. Pri uporabi storitev drugega ponudnika si dolžan spoštovati tudi pogoje tega drugega ponudnika.

Storitev re:do smeš uporabljati zgolj za lastno uporabo. Brez predhodnega pisnega dogovora storitve re:do ne smeš nadalje prodajati, uporabljati za opravljanje pridobitne dejavnosti, ponujati v komercialne namene, dajati v najem ali z njo kakor koli drugače razpolagati. Če storitev re:do uporabljaš tako, da sebi ali tretji osebi pridobiš nekaj, kar ti po dogovoru ali neposredno po veljavnih predpisih ne pripada, ali če z uporabo storitve re:do nedovoljeno posegaš v pravice tretjih oseb, se šteje, da si pravico zlorabil in prekršil dogovor. Uporaba mobilnih storitev, ki bi kakor koli škodovala delovanju, varnosti ali kakovosti mobilnega omrežja (npr. preobremenitev mobilnega omrežja, onemogočanje normalne uporabe mobilnega omrežja drugim uporabnikom) in uporaba mobilnih storitev s sistemi za samodejno klicanje oziroma pošiljanje sporočil brez človekovega posredovanja, ni dovoljena. Vsako ravnanje, ki je v nasprotju s katerokoli od navedenih zahtev oziroma prepovedi predstavlja zlorabo tvojih pravic in obenem bistveno kršitev naročniške pogodbe.

Če kdo nepooblaščen uporabi tvojo identifikacijo za naročanje in uporabo posameznih mobilnih storitev, sam nosiš tveganje in trpiš posledice takšne nepooblaščen uporabe. To npr. pomeni, da si nam dolžan plačati vse zagotovljene mobilne storitve, druge storitve, druge plačilne obveznosti do trenutka, ko je bila nadaljnja nepooblaščen uporaba identifikacije onemogočena, kakor tudi vse morebitne druge stroške in škodo.

Na vsebinah, ki jih zagotavljamo mi ali drug ponudnik, ne pridobiš avtorske ali sorodnih pravic ali drugih pravic intelektualne lastnine. V nobenem primeru ne odgovarjamo za morebitni zahtevek katere koli tretje osebe v primeru, če pri uporabi storitve re:do kršiš avtorsko, sorodne in druge pravice te tretje osebe.

Z namenom omogočanja uporabe storitve re:do in preprečevanja zlorab ti svetujemo namestitev protivirusne in druge zaščite in svetujemo aktivna ali pasivna ravnanja za namen izogibanja morebitnim zlorabam s strani tretjih oseb. Naša odgovornost za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi ti morebiti nastale zaradi zlorab s strani tretjih oseb, je izključena.

Pri uporabi storitve re:do in opreme ti priporočamo, da:

- upoštevaš vsa navodila proizvajalca pri uporabi opreme in izvajaš ukrepe varstva okolja;
- v bolnišnicah, letalih in drugih okoljih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno, uporabljaš opremo na način, ki ne moti okolice;
- imaš delujočo opremo vedno pod nadzorom;
- si na delujoči opremi, še posebej na pametnih mobilnih napravah, urediš zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem preprečiš nepooblaščen uporabo;
- izklopiš opremo iz električnega omrežja v primeru povečane nevarnosti udara strele;
- uporabljaš prenapetostno zaščito;
- varuješ gesla ter uporabniška imena z vso potrebno skrbnostjo ter upoštevaš vsa navodila (npr. jih ne pošiljaš po elektronski pošti zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing, jih ne vpisuješ v spletne strani, ki niso v naši lasti, jih vnašaš le na mestih, kjer drugi ne morejo videti vnesenih podatkov);
- spremljaš porabo mobilnih storitev, če je to omogočeno;
- se seznaniš s priporočili za preprečevanje previsoke porabe storitev;
- zaradi preprečevanja zlorab prevzemaš oziroma vračaš klice le na tiste mednarodne telefonske številke, ki jih poznaš, t. i. wangiri;
- si pri uporabi mobilnih storitev pozoren na pogoje uporabe storitev drugih ponudnikov (npr. t. i. včlanitev v SMS-klub s poslanim potrditvenim SMS sporočilom, na podlagi česar lahko prejmeš tudi plačljive storitve drugih ponudnikov; storitve drugih ponudnikov so obračunane v skladu z njihovim cenikom, z včlanitvijo v SMS-klub pa se strinjaš, da ti kot ponudnik poti uporabo storitev drugih ponudnikov obračunamo na našem računu);
- pri uporabi storitev »preusmeritev« preveriš, da ne boš preusmeril klicev na številko, ki že ima vklopljeno storitev preusmeritve;
- si zagotoviš varnostne kopije vseh podatkov, ki jih imaš shranjene na opremi.



Sam moraš poskrbeti za zagotovitev zadostne varnostne zaščite svoje mobilne naprave (npr. s protivirusnimi programi). V zvezi s tem je v največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi, izključena vsaka naša odgovornost, kot npr. za:

- zagotavljanje zaščite in zasebnosti podatkov, prenesenih preko spleta oziroma mobilnega omrežja;
- varovanje in uporabo datotek oziroma podatkov, ki se shranjujejo na strežnikih oziroma ki se izmenjujejo med strežniki in vašo opremo zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij;
- vdore v tvojo strojno ali programsko opremo (npr. parazitni programi, trojanski konji, programi za samodejno klicanje, programi za samodejno pošiljanje SMS sporočil);
- morebitne zlorabe mobilnih storitev, če te izhajajo iz posebnega tveganja za varnost omrežja, na katerega smo te ustrezno opozorili, pa nisi sprejel razumnih ukrepov za zaščito ali nisi spoštovali navodil za odpravo tveganj;
- zagotavljanje shranjevanja varnostnih kopij datotek oziroma podatkov.

20. MOBILNE NAPRAVE IN TEHNIČNI POGOJI

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:

- povzroča motenj ter ne ogroža delovanja naših naprav in opreme;
- ogroža tretjih oseb in njihovega premoženja;
- posega v pravice tretjih oseb;
- povzroča nevarnosti za življenje in zdravje tretjih oseb.

Mobilno napravo si dolžan uporabljati v skladu z veljavnimi predpisi, dogovorom, navodili za uporabo in namenom, kot ga določimo oziroma kot izhaja iz namena dogovora. V nasprotnem primeru ti lahko uporabo mobilne naprave omejimo ali onemogočimo in ti zaračunamo nastalo škodo in stroške (npr. v primeru suma, da se SIM kartica uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi mobilnih storitev, lahko preverimo način njene uporabe; če ugotovimo, da se SIM kartica uporablja v nasprotju s temi splošnimi pogoji oziroma za nedovoljen namen, imamo pravico onemogočiti njeno delovanje). Ne odgovarjamo za nepravilnosti, nastale zaradi uporabe neustrezne opreme ali tvojega ravnanja in za s tem povzročeno škodo in nastale stroške. Prav tako ne odgovarjamo za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi ali nestandardiziranega posega v opremo, ki jo uporabljate za uporabo mobilnih storitev.

Lahko se zgodi, da ti posamezne mobilne storitve niso dostopne ali pa pri uporabi mobilnih storitev nastajajo motnje, če:

- uporabljaš naprave in ostalo, kar ni mobilna naprava, ali
- uporabljaš mobilno napravo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali dogovorom ali navodili za uporabo ali namenom, kot ga določimo oziroma kot izhaja iz dogovora, ali
- uporabljaš mobilno napravo z omejenimi tehničnimi značilnostmi in funkcionalnostmi.

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 nepooblaščen uporabe SIM kartice s strani tretje osebe.

Zaradi posodobitev mobilnih omrežij in spreminjanja standardov v mobilnih omrežjih na mednarodni ravni si pridržujemo pravico do uvedbe sprememb, zaradi katerih morajo tudi naročniki prilagoditi svoje mobilne naprave novim tehničnim značilnostim omrežja. Če mobilne naprave ne prilagodiš, se lahko zgodi, da ne boš več mogel uporabljati vseh mobilnih storitev oziroma jih boš lahko uporabljal le v omejenem obsegu. O vsaki nameravani spremembi te bomo obvestili. Dodatne informacije o morebitnih spremembah lahko pridobiš tudi preko naše re:do podpore v aplikaciji.

Morebitno uničenje, izguba ali kraja mobilne naprave (vključno morebitne SIM kartice) predstavlja tveganje izključno na tvoji strani. Navedeno med ostalim pomeni, da si nam dolžan plačati storitev re:do in vse storitve drugih ponudnikov, opravljene z uporabo te mobilne naprave v obdobju do preprečitve njihove nadaljnje uporabe. V posledici uničenja, izgube ali kraja te mobilne naprave moraš plačati tudi vse stroške povezanih aktivnosti (vključno ponovnega priklopa mobilne številke) v skladu s cenikom.

21. OMEJITEV DOSTOPA DO STORITVE RE:DO IN IZKLOP IZ MOBILNEGA OMREŽJA

V primeru kršitve dogovora te bomo najprej opozorili, da s kršitvijo prenehaš v določenem roku, razen če ti splošni pogoji za posamezni primer ne določajo drugače (npr. če dogovor kršiš tako, da ta kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje, imamo pravico takoj odstopiti od dogovora, ne da bi te predhodno opozorili in ti omogočili rok za odpravo kršitve). Če kršiš dogovor tako, da zlorabljaš svoje pravice iz dogovora, ali da mobilne storitve uporabljaš v nasprotju z namenom po dogovoru, moraš s kršitvijo prenehati takoj po prejemu našega opozorila. Če kljub našemu opozorilu ne prenehaš s kršitvijo v postavljenem roku, ti lahko omejimo ali preprečimo izvajanje posameznih mobilnih storitev, glede katerih kršiš dogovor, dokler s kršitvijo ne prenehaš. Če to tehnično ni mogoče ali če kršitev zajema vse mobilne storitve po dogovoru ali v drugih primerih, ko ocenimo, da omejitev oziroma preprečitev izvajanja mobilnih storitev ni primeren ukrep, pa lahko brez odpovednega roka odstopimo od dogovora, katerega določila kršiš.

Pravico imamo, da ti, ne da bi ti imel pravico do povračila kakršnekoli škode, stroškov ali drugega nadomestila (razen, če je to v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov) začasno omejimo storitev re:do, in sicer za čas trajanja razloga za začasno omejitev in ob tvoji nespremenjeni obveznosti, da izpolniš vse svoje obveznosti po dogovoru, vključno s plačilom, v naslednjih primerih:

- ne prenehaš z uporabo mobilne naprave, ki je v nasprotju z veljavnimi predpisi in našimi navodili;
- ne prenehaš s kršitvijo, ki pomeni resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave;
- ne omogočiš meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del na omrežju;
- ne prenehaš z ravnanjem ali sporočili, s katerimi vznemirjaš ali motiš druge uporabnike;
- s priključitvijo neustrezne mobilne naprave ali na kakšen drug način povzročaš tehnične motnje v omrežju ali ogrožaš tehnološko celovitost omrežja;
- ogrožaš medsebojno povezovanje omrežij, opreme in storitev;
- s svojim ravnanjem povzročaš škodo nam ali drugim uporabnikom;
- dopuščaš in/ali se okoriščaš z dajanjem mobilnih storitev v uporabo tretjim osebam;
- s svojim delovanjem onemogočaš ali oviraš normalno uporabo mobilnih storitev;
- poskušaš razbiti zaščitne sisteme mobilnega omrežja in/ali zaščitne sisteme drugih uporabnikov;
- ravnaš v nasprotju z veljavnimi predpisi;
- če prekršiš posamezno določbo teh splošnih pogojev ali ne izpolnjuješ svojih drugih obveznosti.

O nastopu primera iz prejšnjega odstavka te bomo obvestili z SMS sporočilom. Če ocenimo, da okoliščine primera kažejo na tvojo kršitev, te bomo pred izvedbo ukrepa v SMS sporočilu tudi pozvali, da s kršitvijo prenehaš oziroma jo odpraviš v roku treh dni od prejema obvestila. Če v roku treh dni od poslanega SMS sporočila ne boš prenehal s kršitvijo oziroma je odpravil, lahko takoj začasno ali trajno omejimo tvoj dostop do dela ali celotne storitve re:do oziroma te začasno ali trajno izklopimo iz mobilnega omrežja. Katerega koli od zgoraj navedenih ukrepov lahko izvedemo, ne da bi te predhodno obvestili in pozvali na odpravo kršitve, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje.

Ne glede na omejitve in/ali prenehanje izvajanja posameznih mobilnih storitev iz razlogov na tvoji strani, si dolžan poravnati vse obveznosti iz dogovora.

22. PRENEHANJE DOGOVORA

S prenehanjem dogovora preneha naša obveznost zagotavljati storitev re:do po tem dogovoru.

22.1. Prenehanje s tvoje strani

Storitev re:do lahko kadar koli 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 dnev 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).

V primeru odstranitve linije ali zaprtja re:do računa, če mobilne številke pred tem nisi prenesel k drugemu operaterju, ohraniš pravico, da v roku enega meseca zahtevaš prenos mobilne številke k drugemu operaterju. Če postopek prenosa mobilne številke ni uspešen, ti ponovno aktiviramo mobilno številko in povezane storitve, dokler prenos ni uspešno izveden.

Dodatno imaš pravico do odstopa od dogovora brez odpovednega roka v primeru naše bistvene kršitve dogovora. Odstop z utemeljitvijo razlogov pošlješ po elektronski pošti na naslov info@redo.si ali oddaš preko kontaktnega obrazca na redo.si. Izid zahteve za odstop in vse dodatne informacije ti bomo posredovali na kontakt, ki ga boš navedel v svojem zahtevku. V primeru odobrene zahteve za odstop ti vrnemo sorazmerni del naročnine do dneva prenehanja dogovora, to je dneva, ko zahtevke za odstop odobrimo.

22.2. Prenehanje z naše strani

Pravico imamo, da dogovor kadar koli redno odpovemo. Redno odpoved dogovora ti bomo sporočili z obvestilom preko SMS sporočila ali po elektronski pošti na tvoj elektronski naslov, s katerim si ustvaril re:do račun. V primeru naše redne odpovedi dogovor preneha veljati s potekom obračunskega obdobja, za katerega je že plačana naročnina (odpovedni rok).

Dodatno imamo pravico do odstopa od dogovora brez odpovednega roka v primeru tvoje bistvene kršitve dogovora in v drugih primerih, ko nam ti splošni pogoji ali veljavni predpisi omogočajo, da od dogovora odstopimo brez odpovednega roka. Odstop ti bomo sporočili z obvestilom preko SMS sporočila ali po elektronski pošti na tvoj elektronski naslov, s katerim si ustvaril re:do račun. Pred odstopom od dogovora te lahko opozorimo na kršitev in ti omogočimo rok za odpravo kršitve. Če s kršitvijo v postavljenem roku ne boš prenehal, bomo od dogovora odstopili brez odpovednega roka. Če dogovor kršiš tako, da ta kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje, bomo od dogovora odstopili takoj, ne da bi te predhodno obvestili in ti omogočili rok za odpravo kršitve.

Za bistveno kršitev dogovora s tvoje strani se šteje, če na primer:

- povzročaš tehnične motnje v našem mobilnem omrežju;
- zlorabiš pravice iz dogovora;
- uporabljaš mobilne storitve v nasprotju z namenom po dogovoru;
- uporabljaš mobilne storitve na način, ki povzroča ali bi lahko povzročil škodo na omrežju;
- s svojim ravnanjem povzročaš škodo;
- ponavljajoče neutemeljeno prijavljaš napake oziroma zlorabljaš pravico do ugovora oziroma druge procesne pravice;
- trikrat ali večkrat kršiš dogovor;
- navedeš lažne oziroma neresnične podatke;

- ugotovimo obstoj dejstev ali okoliščin, zaradi katerih s tabo dogovora ne bi sklenili, če bi nam ta dejstva ali okoliščine bile znane pred njegovo sklenitvijo;
- ne izpolnjuješ pogojev, ki jih zahtevamo za naročnike storitve re:do;
- izvedeš katero koli drugo dejanje, zaradi katerega ti lahko omejimo dostop do storitve re:do oziroma te izklopimo iz mobilnega omrežja.

22.3. Drugi primeri prenehanja dogovora

Dogovor preneha veljati tudi:

- če naročnik po preteku brezplačnega preizkusa ne naroči plačljive storitve re:do v skladu z 9. točko teh splošnih pogojev;
- s smrtjo naročnika oziroma s prenehanjem katerekoli pogodbene stranke;
- če mi ne smemo več opravljati storitve re:do – če pa ne smemo več opravljati zgolj dela storitve re:do, pa dogovor preneha veljati zgolj v delu glede tistega dela storitve re:do, ki ga ne smemo več opravljati, v preostalem delu pa ostane v veljavi, če je to v skladu s pogodbenim namenom po dogovoru;
- v skladu s sporazumom med naročnikom in nami;
- če naročnik ne plača naročnine, kot je določeno v točki 16.2. teh splošnih pogojev;
- zaradi drugih razlogov v skladu z dogovorom ali veljavnimi predpisi.

22.4. Kaj se zgodi z dobroimetjem v primeru prenehanja dogovora

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 ime, priimek, naslov in IBAN številko, na katero naj ti vrnemo znesek. Vračilo bomo izvedli v roku 14 dni od prejema tvoje popolne zahteve.

23. OBVESTILA

23.1. Kako mi obveščamo tebe

Obvestila v zvezi s storitvijo re:do oziroma druga obvestila na podlagi teh splošnih pogojev ti pošiljamo na enega od naslednjih načinov:

- v aplikaciji,
- preko SMS sporočil,
- 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 posredoval.

23.2. 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.

24. PODPORA NAROČNIKOM

24.1. 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 od načinov, ki so določeni v točki 23.2. teh splošnih pogojev.

Reklamacija mora vsebovati:

- enolično identifikacijsko številko (ID) tvojega računa,
- tvoje ime, priimek in naslov,
- tvojo mobilno številko,
- datum opravljene storitve,
- znesek plačila in
- kratek opis tvoje zahteve.

Morebitne reklamacije bomo reševali v skladu z veljavnimi predpisi. Če v reklamaciji ne navedeš identifikacijske številke (ID) svojega računa, tvojega zahtevka nismo dolžni obravnavati. Odločitev glede reklamacije ti bomo poslali na enega izmed načinov, določenih v točki 23.1. teh pogojev.

24.2. Pravica do ugovora in spor pred agencijo

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 na enega od načinov, ki so določeni v točki 23.2. teh splošnih pogojev.

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.

Odločitev o ugovoru ti bomo poslali na način, s katerim je mogoče dokazati njen prejem. Če si nam ugovor poslal po elektronski pošti, ti lahko tudi mi pošljemo svojo odločitev glede ugovora po elektronski pošti na naslov, s katerega si nam poslal ugovor, ali na elektronski naslov, ki ga navedeš v svojem ugovoru.

Če v petnajstih dneh po vložitvi ugovoru ne ugodimo, imaš pravico v petnajstih dneh po prejemu takšne odločitve vložiti predlog za rešitev spora na agencijo. Če v petnajstih dneh od vložitve ugovora o njem ne odločimo (naš molk), imaš pravico, da v nadaljnjih petnajstih dneh (skupaj torej v roku tridesetih dni od vložitve ugovora) vložiš predlog za rešitev spora na agencijo. Predlog za rešitev spora na agencijo lahko vložiš tudi, kadar ugodimo tvojemu ugovoru, vendar nato svojih posledičnih obveznosti ne izpolnimo v petnajstih dneh od dneva, ko smo ti vročili takšno odločitev – v tem primeru lahko vložiš predlog za rešitev spora na agencijo v petnajstih dneh po poteku roka, v katerem bi mi morali izpolniti to obveznost.

Posebej opozarjamo, da ne priznavamo nobenega izvajalca IRPS v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora z naslova izvajanja storitve re:do.

Če želiš uveljaviti pritožbo zoper odločitev, izvajanje ali drugo ravnanje drugega ponudnika, moraš ravnati v skladu s pogoji oziroma pravili, ki veljajo za tega drugega ponudnika.

24.3. Zlonamerni ali nadležni klici in SMS/MMS sporočila

Če od nas pisno zahtevaš, naj izsledimo zlonamerne ali nadležne klice ali SMS/MMS sporočila, ki jih prejemaš v okviru storitve re:do, smemo v okviru zakonskih in tehničnih možnosti začasno, vendar največ tri mesece, beležiti izvor teh klicev in SMS/MMS sporočil, ki se zaključijo v omrežju v tvoji priključni točki, in sicer tudi tistih, katerih identiteta ni prikazana. O ugotovitvah te bomo obvestili po elektronski pošti ali preko re:do podpore v aplikaciji skladno z veljavnimi predpisi.

24.4. Re:do podpora v aplikaciji

Zagotavljamo neprekinjeno delovanje (24 ur na dan, vsak dan) re:do podpore v aplikaciji, ki ti zagotavlja informacije, s katerimi razpolagamo in jih v skladu z veljavnimi predpisi in lastno poslovno odločitvijo lahko posredujemo.

25. OSEBNI PODATKI

Osebnosti podatke obdelujemo v skladu z veljavnimi predpisi. Način obdelave osebnih podatkov in tvoje pravice v zvezi s tem so opisani v teh splošnih pogojih, Politiki varstva osebnih podatkov in Pogojih uporabe aplikacije re:do.

Za namene izvajanja dogovora, obračuna storitev in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdelujemo naslednje podatke o prometu (v nadaljevanju: obračunski podatki):

- Pri govornih storitvah v mobilnem omrežju: izvor komunikacije (npr. klicoča številka ali uporabniško ime), ponor komunikacije (npr. klicana številka), smer komunikacije (npr. odhodni, dohodni klic), pot prenosa komunikacijskega prometa (npr. prenosniška skupina, IP trunk, GT ali drug identifikator), vrsta komunikacije oziroma uporabljene storitve (npr. klic, SMS sporočila, MMS sporočila, splet, nakup), podatek o preusmeritvi, klicna koda izvirne države, klicna koda klicane države, podatki, potrebni za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, neuspešni poskusi komunikacije (npr. neodgovorjeni klici).
- Pri storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: količina in hitrost prenesenih podatkov in dostopna točka v spletu, podatki o javnem IP naslovu, podatki o zasebnem IP naslovu, identiteta opreme (npr. MAC).
- Pri govornih storitvah, storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: datum in čas vzpostavitve zveze ali poskusa vzpostavitve zveze oziroma seje, datum in čas prekinitve zveze oziroma seje, trajanje komunikacije, lokacija komunikacije – bazna postaja, preko katere se je zveza vzpostavila, podatek o operaterju omrežja, v katerem je bila storitev opravljena, številka IMSI (ko/če je na voljo), identiteta opreme (npr. številka IMEI), izvirno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve (npr. doma, tujina), klicna koda izvirne države, klicna koda klicane države.
- Pri vseh mobilnih storitvah še: uporabljena tarifa oziroma cena, zaračunana vrednost in priznani popusti, davek.

Podatki o prometu se hranijo tri mesece.

26. VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV

26.1. Sprememba dogovora

Te splošne pogoje in katero koli drugo vsebino ali vsakokrat veljavno prilogo dogovora (npr. cenik) smemo enostransko spremeniti v skladu z lastno odločitvijo.

Če bomo splošne pogoje in katero koli drugo vsebino ali vsakokrat veljavno prilogo dogovora (npr. cenik), navkljub ali ne glede na usklajitev cene v skladu z drugim odstavkom točke 16.1. teh splošnih pogojev spremenili zaradi npr. spremembe stroškov dela, dajatev, storitev, blaga ali pravic intelektualne lastnine, ki jih koristimo pri izvajanju svoje dejavnosti operaterja (npr. stroški dela; stroški licenc; stroški vsebin za storitve, ki jih ponujamo; stroški samostojnih produktov; stroški dajatev kolektivnim in drugim organizacijam; stroški pristojbin regulatorjem;

stroški energije za delovanje storitev, podpore in omrežja; stroški najema orodij, ki jih damo v najem naročnikom; stroški zakupa in vzdrževanja omrežja in druge infrastrukture), bo sprememba uveljavljena v času, ko se bomo za to odločili, pogoji pa se bodo spremenili tako, da bomo pri spremembi upoštevali stopnjo spremembe stroškov po bilančnih postavkah stroški blaga, materiala in storitev; stroški dela in amortizacija. V tem primeru sprememba (i) ne bo presegala stopnje spremembe seštevka teh treh bilančnih postavk v relevantnem (bodisi tri mesečnem, šestmesečnem, devetmesečnem ali na letni ravni) obdobju tekočega leta, v primerjavi z enakim obdobjem preteklega leta, oziroma (ii) bo, v primeru vsebinske spremembe naročniške pogodbe in njenih prilog odražala vsebinske razloge za spremembo stroškov po bilančnih postavkah stroški blaga, materiala in storitev; stroški dela in amortizacija. Primer: Če bi se seštevka bilančnih postavk stroški blaga, materiala in storitev, stroški dela in amortizacije v obdobju prvih šest mesecev tekočega leta, glede na enako obdobje (prvih šest mesecev) preteklega leta spremenil za X %, se pogoji naročniške pogodbe in njenih prilog (cena) ne bodo spremenili za več kot za X %.

V skladu z veljavnim splošnim aktom o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe lahko izbereš, na kateri način želiš biti obveščen o enostranski spremembi pogojev iz dogovora. Izbiro kanala, po katerem želiš biti obveščen o takšnih spremembah, lahko urediš z izpolnitvijo kontaktnega obrazca na redo.si, v nasprotnem te bomo o spremembah obveščali preko SMS sporočil.

O vsaki enostranski spremembi pogojev, določenih v tvojem dogovoru, ki se nanaša nate, te bomo obvestili najmanj trideset dni pred uveljavitvijo teh sprememb:

- z objavo teh sprememb na redo.si in
- z SMS sporočilom ali z obvestilom po elektronskih pošti ali z objavo v aplikaciji [re:do](https://redo.si) ob upoštevanju predhodnega odstavka teh splošnih pogojev.

Za datum prejema obvestila se šteje datum, ko si obvestilo dejansko prejel, v vsakem primeru pa se šteje, da si obvestilo prejel v roku 3 dni po datumu, ko smo ga odposlali. Obvestilo moramo podati na jasn in razumljiv način na trajnem nosilcu podatkov (npr. objava na redo.si v .pdf dokumentu).

Če do uveljavitve sprememb ne odstopiš od dogovora, se šteje, da te spremembe zate veljajo in te zavezujejo. Z začetkom veljavnosti sprememb do takrat veljaven dogovor preneha veljati v spremenjenem delu, v preostalem delu pa ostane v veljavi ob smiselnem upoštevanju sprememb.

Če se s predlaganimi spremembami ne strinjaš, lahko v šestdesetih dneh od prejema obvestila odstopiš od dogovora tako, da nam pošlješ odstopno izjavo po elektronski pošti na naslov info@redo.si ali jo oddaš preko kontaktnega obrazca na redo.si. Če v tem primeru izkoristiš možnost odstopa od dogovora, ti ni treba plačati kakršnihkoli dodatnih stroškov (npr. stroškov prekinitve dogovora oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil). Ne glede na navedeno si dolžan kljub odstopu poravnati vse svoje že zapadle in neplačane obveznosti za storitve po dogovoru.

Kljub enostransko spremenjenemu dogovoru pa nimaš pravice do odstopa od dogovora, če je njegova sprememba izključno v tvojo korist ali je zgolj administrativne narave in zate nima negativnih posledic ali je potrebna zaradi uskladitve z veljavnimi predpisi.

26.2. Veljavnost teh splošnih pogojev

Predmetni splošni pogoji začnejo veljati z dnem 10. 8. 2023 in s tem dnem v celoti nadomestijo Splošne pogoje za izvajanje storitve [re:do](https://redo.si) z dne 3. 2. 2023.