

**SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA IN UPORABE  
DRUŽBE HoT MOBIL, TELEKOMUNIKACIJE IN  
STORITVE D.O.O. ZA IZVAJANJE MOBILNIH  
STORITEV ZA POTROŠNIKE  
(»Splošni pogoji«)**

Veljavni od ~~410.~~ 810. 20253

## KAZALO

|                                                                                              |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| KAZALO .....                                                                                 | 2                |
| 1. SPLOŠNO .....                                                                             | 3                |
| 2. OPREDELITEV POJMOV .....                                                                  | 3                |
| 3. RAZMERJA Z UPORABNIKI – SPLOŠNO .....                                                     | 7                |
| 4. NASTANEK UPORABNIŠKEGA RAZMERJA .....                                                     | 8                |
| 5. POLNITEV HoT RAČUNA, VREDNOSTNICA IN PORABA DOBROIMETJA .....                             | 9                |
| 6. NADZOR STROŠKOV IN VARNOSTNA OMEJITEV STROŠKOV .....                                      | 10               |
| 7. SIM KARTICA .....                                                                         | 10               |
| 8. UPORABA STORITEV .....                                                                    | 12               |
| 9. MEDNARODNO GOSTOVANJE V UNIJI IN MEDNARODNO GOSTOVANJE .....                              | 13               |
| 10. DOSTOP DO ODPRTEGA INTERNETA .....                                                       | 15               |
| 11. MEHANIZEM SPREMLJANJA KAKOVOSTI STORITEV ALI HITROSTI PRENOSA PODATKOV ....              | 17               |
| 12. UPORABA MOBILNIH NAPRAV .....                                                            | 17               |
| 13. TELEFONSKI IMENIK .....                                                                  | 17               |
| 14. ZBIRANJE PODATKOV UPORABNIKOV .....                                                      | <del>18</del> 17 |
| 15. POGOJI ZA OMEJITEV, PREKINITEV ALI IZKLOP UPORABNIKA OZIROMA TRAJNO PREKINITEV DELOVANJA | 18               |
| 16. NADOMESTILA V PRIMERU SLABŠEGA DELOVANJA ALI NEDELOVANJA STORITEV .....                  | 18               |
| 17. ZLONAMERNI KLICI .....                                                                   | 20               |
| 18. REŠEVANJE SPOROV IN UGOVOROV UPORABNIKOV .....                                           | 20               |
| 19. GARANCIJA CEN .....                                                                      | 21               |
| 20. PRIPOROČILA UPORABNIKOM .....                                                            | 21               |
| 21. KONČNE DOLOČBE .....                                                                     | <del>22</del> 21 |

## 1. SPLOŠNO

1. Družba HoT mobil, telekomunikacije in storitve d.o.o., Šmartinska cesta 106, 1000 Ljubljana (»HoT mobil« ali »HoT«), je gospodarska družba, ki je registrirana kot operater pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije in izvaja Elektronske komunikacijske storitve za Uporabnike. Pravice in obveznosti Uporabnikov in HoT mobil so opredeljene s pričujočimi Splošnimi pogoji, z Veljavnimi predpisi, javno ponudbo (kolikor je ta zavezujoča), morebitnimi posebnimi pogoji oziroma dogovori ter navodili za uporabo storitev HoT mobil, drugimi prilogami opredeljenimi s Splošnimi pogoji ter posebnimi pogoji in vsakokrat veljavnim Cenikom. HoT mobil si bo vseskozi prizadeval, da Uporabnikom na jasn in razumljiv način zagotovi vse potrebne informacije povezane z zagotavljanjem Elektronskih komunikacijskih storitev. Informacije so Uporabnikom dostopne preko različnih komunikacijskih kanalov, opredeljenih s temi Splošnimi pogoji.

## 2. OPREDELITEV POJMOV

1. »**Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije**« ali »AKOS« je neodvisen organ, ki ureja in nadzira trg elektronskih komunikacij, upravlja in nadzira radio frekvenčni spekter v Sloveniji, opravlja naloge na področju radijskih in televizijskih dejavnosti, ureja in nadzira trg poštnih storitev in storitev železniškega prometa v Sloveniji.
2. »**Aktivacija**« je prva prijava oziroma vključitev SIM kartice v omrežje, ki jo sproži Uporabnik na način, naveden v navodilih in opravljena storitev: klic, poslano sporočilo (SMS) ali sprožena podatkovno sejo (prenos podatkov), vključujoč MMS.
3. »**Aktivni uporabnik**« je Uporabnik, ki je v zadnjih devetdesetih (90-ih) dneh polnil HoT račun z najmanj eno opravljeno polnitvijo HoT računa.
4. »**Aplikacija Moj HoT**« je mobilna aplikacija, ki jo je mogoče namestiti na naprave, ki imajo operacijski sistem iOS (Apple) ali Android in Uporabniku omogoča preprost in hiter nadzor nad porabo, omogoča spremembe tarif, dokup dodatnih količin idr. Pogoje uporabe Aplikacije Moj HoT urejajo Posebni pogoji uporabe Portala Moj HoT in Aplikacije Moj HoT, dostopni na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
5. »**Cenik**« določa cene Storitv HoT mobil in je objavljen na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si). Informacije o cenah Storitv so Uporabnikom na voljo tudi v HoT Centru za pomoč Uporabnikom na mobilni telefonski številki 069 699 699.
6. »**Dobroimetje**« je pozitivno stanje na HoT računu.
7. »**Dogovor o izvajanju storitev mobilne telefonije**« ali »Dogovor« je dogovor o izvajanju storitev mobilne telefonije, ki ga za uporabo ene ali več mobilnih števil skleneta HoT mobil in Uporabnik na način in v skladu s Splošnimi pogoji in aktualno ponudbo HoT mobil – Uporabnik z nakupom Paketa in Aktivacijo, HoT mobil z zagotavljanjem Elektronskih komunikacijskih storitev Aktivnemu uporabniku. Dogovor za Storitve ni sklenjen v pisni obliki.
8. »**Drug ponudnik**« je ponudnik mednarodnega gostovanja in vsak drug ponudnik posameznih storitev, ki ni HoT mobil, vendar pa neposredno ali preko Operaterja omrežja ali HoT mobil ponuja svoje storitve Uporabnikom - dostop do vsebin, blaga, storitev in drugih ugodnosti. Za Druge ponudnike veljajo pogoji in zahteve teh Drugih ponudnikov, pričujoči Splošni pogoji pa v delu, ki ni v nasprotju s pogoji in zahtevami Drugih ponudnikov. Seznam vsebin, blaga, storitev in ugodnosti ter ponudnikov, je objavljen na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
9. »**Elektronske komunikacijske storitve**« so Storitve, ki jih HoT mobil zagotavlja Uporabnikom. Elektronske komunikacijske storitve so prenos signalov po elektronskih komunikacijskih omrežjih v vsebini in na način določen z ZEKom-2.

10. »HoT Center za pomoč uporabnikom« ali »CPU« je služba za sprejem, obravnavo in reševanje tehničnih težav, pripomb in reklamacij ter pomoč pri uporabi storitev. Storitve CPU so Uporabnikom dosegljive na brezplačni telefonski številki za Uporabnike HoT mobil 069 699 699 kot navedeno na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si). Številka 069 699 698 je brezplačna za Uporabnike HoT mobil tudi pri klicih iz EU območja (oz. EGP območja – Lihtenštajn, Norveška, Islandija).
11. »HoT E-trgovina« ali »e-trgovina« je informacijski sistem, namenjen informiranju, predstavitvi storitev ter prodaji artiklov in storitev Uporabnikom e-trgovine. E-trgovina je dostopna na spletnem naslovu [www.hot.si](http://www.hot.si), pogoje uporabe E-trgovine pa urejajo Posebni pogoji za nakup blaga v E-trgovini dostopni na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
12. »HoT - ~~Hofer~~ **HOFER TELEKOM**« je blagovna znamka s katero se HoT mobil predstavlja na trgu.
13. »HoT mobil« je Operater mobilnega virtualnega omrežja, samostojni ponudnik storitev mobilne telefonije, brez lastnega javnega mobilnega omrežja. Mobilne storitve ponuja v omrežju Operaterja omrežja, družbe A1 Slovenija d.d.
14. »HoT račun« je mobilni račun, ki se obnavlja s polnjenjem preko različnih plačilnih metod, navedenih na [www.hot.si](http://www.hot.si). S polnjenjem se na HoT računu ustvari dobroimetje, s katerim Uporabnik kupuje oz. plačuje Storitve, ki jih nudi HoT mobil po veljavnem Ceniku.
15. »IMEI« je identifikacijska številka mobilnega telefona.
16. »Komunikacije v sili« so klici in SMSi na številke v sili, ki jih obravnavajo organi, ki so v Republiki Sloveniji določeni za sprejemanje takih klicev, vključno z organi pregona, reševalnimi službami na področju zaščite, reševanja in pomoči. Gre za klice oz. SMSe na telefonsko številko: 112, klice oz. SMSe na telefonsko številko policije: 113, klice za prijavo pogrešanih otrok na telefonsko številko: 116 000 oz. drugi klici določeni v ZEKom-2 oz. v Splošnem aktu o načrtu oštevilčenja.
17. »Mednarodno gostovanje v Uniji« je uporaba storitev gostovanja (pogosto poimenovano tudi »EU roaming«) izven Slovenije v državah EGP (države članice Evropske Unije ter Lihtenštajn, Norveška in Islandija). HoT mobil omogoča uporabo omrežij operaterjev v Uniji v sodelovanju z Operaterjem omrežja - družbo A1 Slovenija, d.d.
18. »Mednarodno gostovanje« (pogosto poimenovano tudi »roaming«) je uporaba storitev v mobilnih omrežjih izven Slovenije. HoT omogoča uporabo mobilnih omrežij operaterjev v tujini v sodelovanju z Operaterjem omrežja - družbo A1 Slovenija, d.d. Države, kjer HoT mobil omogoča mednarodno gostovanje in cene za mednarodno gostovanje so objavljene na [www.hot.si](http://www.hot.si).
19. »Menjava tarife« je možnost menjave tarife (cenovnega modela) preko uporabniškega portala Moj HoT ali Aplikacije Moj HoT. Navodila za menjavo paketa so objavljena na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si). Menjava tarife je brezplačna.
20. »Mobilna naprava« je naprava (npr. mobilni telefon), ki je prenosljiva in lahko omogoča tudi dostopanje do interneta preko Operaterja omrežja brez fizične povezave.
21. »Mobilna številka« (MSISDN) je mobilna telefonska številka Uporabnika.
22. »Mobilni telefon« je prenosna radijska terminalska oprema, ki se uporablja v brezžičnem (mobilnem) omrežju.
23. »Navodila« so napotki Uporabnikom za uporabo storitev.
24. »Nedelovanje storitev« pomeni popolno nezmožnost opravljanja Elektronskih komunikacijskih storitev upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamči HoT mobil, v obsegu kot je določeno s Splošnimi pogoji.
25. »Obračunski interval« je najmanjše število enot (s, klic, kB, MB, SMS, MMS) za obračun storitev. Točna navedba obračunskega intervala za izbrano tarifo je navedena pri opisu Tarife in v Ceniku.

- 26. »Obračunsko obdobje«** je časovno obdobje v okviru veljavnosti Tarife, ki traja trideset (30) dni oz. kot navedeno v opisu Tarife in/ali v Ceniku, v okviru katerega HoT mobil za Uporabnika opravi posamezne dogovorjene storitve in jih za to obdobje vrednoti in zaračuna Uporabniku, skupaj z ostalimi plačilnimi obveznostmi Uporabnika do HoT mobil iz naslova Dogovora, Uporabnik pa jih mora plačati - vse po Ceniku veljavnem za to obdobje. Storitve Drugega ponudnika se obračunajo v rokih, pogojih in v delu, ki jih Operater omrežja oziroma HoT mobil prejme od Drugega ponudnika do vključno dneva obračuna, kar pomeni, da je storitev Drugega ponudnika lahko zaračunana, deloma ali v celoti, tudi izven obračunskega obdobja.
- 27. »Ocenjena maksimalna hitrost«** je dejanska hitrost prenosa podatkov, ki jo Uporabnik lahko doseže. Dejanske hitrosti prenosa podatkov v mobilnem omrežju so nižje od teoretičnih maksimalnih hitrosti; odvisne so med drugim od tehnologije omrežja (npr.: 2G, 4G, 5G), kakovosti radijskega signala in drugih dejavnikov na prenosni poti (npr. obremenjenost omrežja, zmožnosti mobilne naprave). Pokritost omrežja po različnih tehnologijah (»Mapa pokritosti«) je na voljo na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
- 28. »Oglaševana hitrost«** je hitrost, ki se navaja v komunikaciji z Uporabniki in v ponudbi HoT mobil. Oglaševana hitrost je v oglaševanju navedena z oznako »do«. Oglaševano hitrost ima Uporabnik pod pogoji, ko uporablja storitve na določeni točki, terminalno opremo, ki te hitrosti omogoča, ima dobro kakovost signala, prav tako pa ima lokacija bazne postaje vključeno primerno tehnologijo na katero se povezuje in ni prezasedena s prometom preostalih (sočasnih) Uporabnikov na področju te iste bazne postaje. Pokritost omrežja po različnih tehnologijah (»Mapa pokritosti«) je na voljo na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
- 29. »Operater omrežja«** je družba A1 Slovenija, d.d., Ameriška ulica 4, Ljubljana, ali **»A1 Slovenija«**, je izvajalec storitev omrežja mobilne telefonije GSM/LTE/5G, v katerem svoje Storitve nudi in zagotavlja HoT mobil.
- 30. »Paket«** je prodajni komplet, ki vsebuje plastificirano kartico, ki je priložena paketu in vsebuje PIN in PUK številko, 3v1 SIM kartico z mobilno številko ter njeno serijsko številko. Navedeni podatki omogočajo identifikacijo Uporabnika. Priložena so tudi navodila za uporabo in aktivacijo.
- 31. »PIN številka«** je identifikacijska številka, ki jo Uporabniku dodeli HoT mobil in služi kot zaščita SIM kartice. Uporabnik lahko PIN številko spremeni na svoji mobilni napravi.
- 32. »Podrobni pregled porabe«** pomeni možnost natančnega pregleda uporabe Storitve, ki jo Uporabnik izbere na Portalu Moj HoT in/ali v Aplikaciji Moj HoT.
- 33. »Portal Moj HoT«** je Uporabniku namenjen portal, dostopen na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si) (na zavihku Moj HoT), ki Uporabnikom omogoča, podobno kot Aplikacija Moj HoT, preprost in hiter nadzor nad porabo, spremembe tarif, dokup dodatnih količin idr. Pogoje uporabe Portala Moj HoT urejajo Posebni pogoji uporabe Portala Moj HoT in Aplikacije Moj HoT, dostopni na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
- 34. »Pregled porabe«** je možnost preverjanja sklopov porabe za Uporabnika HoT mobil in je mogoč na Portalu Moj HoT in/ali v Aplikaciji Moj HoT.
- 35. »Prenos mobilne številke«** oz. prenosljivost mobilnih števil, pogosto poimenovano tudi »MNP«, Uporabnikom omogoča, da ob zamenjavi operaterja oziroma ponudnika storitev mobilne telefonije obdržijo svojo obstoječo mobilno številko. Opis postopka prenosa mobilne številke k/od HoT mobil je dostopen na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si). Z vnosom podatkov potrebnih za prenos številke, Uporabnik jamči, da so ti pravilni, s potrditvijo zahteve za prenos številke Uporabnik pooblašča HoT mobil, da v Uporabnikovem imenu HoT mobil izvede vse potrebno, da se prenos številke izvrši. Postopek prenosa mobilne številke se lahko zgodi zgolj z Uporabnikovim izrecnim soglasjem. Mobilna številka je aktivirana v enem delovnem dnevu od dogovorjenega datuma. Prenos mobilne številke je za Uporabnika brezplačen. Za primer zamude ali zlorabe pri prenosu mobilne številke (v primeru, da je za zamudo ali kršitev odgovoren HoT mobil), je Uporabnik upravičen do ustreznega nadomestila v skladu z veljavnimi predpisi, ki urejajo nadomestila za primer zamude ali zlorabe pri postopku prenosa številke.

36. »Prodajni partner« oziroma »~~Hofer~~HOFER« pomeni poslovalnico družbe ~~Hofer trgovina na drobno d.o.o.~~HOFER trgovina d.o.o., kjer je mogoče kupiti Paket, Vrednostnico idr. v skladu s ponudbo HoT mobil. Spisek ~~poslovalnic trgovin Hofer-HOFER~~ je naveden na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
37. »PUK številka« služi kot identifikacija Uporabnika in drugi nivo zaščite SIM kartice. Uporabniku jo dodeli HoT mobil. Uporabnik PUK številke ne more spreminjati.
38. »SIM kartica« je kartica z zapisano kodo in serijsko številko, ki omogoča vključitev v omrežje, identifikacijo Uporabnika v omrežju in uporabo storitev. Je v lasti Uporabnika. Uporabnik jo mora pred začetkom uporabe aktivirati na način naveden v navodilih.
39. »Slabše delovanje storitev« pomeni trajajoče delovanje Storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in gre za delovanje, ki je v nasprotju z Dogovorom.
40. »SMS« pomeni sistem kratkih sporočil (SMS - Short Message Service) in je del GSM sistema za izmenjavo sporočil med mobilnimi napravami. Dolžina SMS-a je omejena s 160 znaki. SMS z npr. 170 znaki se obračuna kot 2 poslana SMS ipd. Med znake sodijo vse črke angleške abecede, ločila, številke, presledki – ne pa tudi šumniki iz slovenske abecede in ostali posebni znaki. Če v SMS-u uporabite navedeno, se en del sporočila porabi za njihovo kodiranje in je tako en SMS obračunan že pri manj kot 160 znakih.
41. »Storitev z dodano vrednostjo« je vsaka storitev, ki zahteva obdelavo podatkov o prometu ali lokaciji, razen podatkov, ki niso nujno potrebni za prenos komunikacije ali za njegovo zaračunavanje.
42. »Storitve Drugih ponudnikov« so: (i) storitve, do katerih HoT mobil Uporabnikom zagotavlja zgolj dostop in se to zagotavljanje dostopa šteje za Elektronsko komunikacijsko storitev, (ii) storitve zagotavljanja izvajanja plačil, ko Uporabnik, s posredovanjem HoT mobil, plačuje blago ali storitve Drugim ponudnikom in se to zagotavljanje izvajanja plačil šteje za Elektronsko komunikacijsko storitev, (iii) storitve Mednarodnega gostovanja in (iv) druge Storitve Drugih ponudnikov.
43. »Storitve« so storitve vzpostavljanja govornih zvez (klici), pošiljanja sporočil (SMS), večpredstavnostnih multimedijskih sporočil (MMS), podatkovnih sej ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča Operater omrežja in jih HoT mobil kot mobilni virtualni operater nudi ali omogoča Uporabnikom.
44. »Tarifa« je celota določene mobilne storitve, ki vključuje predvsem ceno ter morebitne vključene enote posameznih storitev ter obračunski interval. Tarife določa HoT mobil. Tarife so podrobno navedene na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si) in v Ceniku.
45. »Ugovor« je ugovor oz. pritožba Uporabnika zoper odločitev, izvajanje, zaračunavanje ali drugo ravnanje HoT mobil v zvezi z izvajanjem Elektronskih komunikacijskih storitev.
46. »Uporabnik« ali »Potrošnik« je vsaka fizična oseba, ki uporablja ali zaprosi za uporabo Elektronske komunikacijske storitve HoT mobil za namene, ki ne spadajo v njeno trgovsko, poslovno ali poklicno dejavnost.
47. ~~»Veljavni predpisi« so veljavni predpisi Republike Slovenije (kot npr. Zakon o elektronskih komunikacijah, Obligacijski zakonik, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Zakon o varstvu osebnih podatkov, Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, Zakon o elektronskem poslovanju na trgu in na podlagi zakonov izdani podzakonski predpisi), kot tudi neposredno uporabljivi veljavni predpisi Evropske Unije, ki veljajo za vsa razmerja, ki jih Dogovor ali morebitni drugi dogovori med HoT mobil in Uporabnikom, ne urejajo oziroma jih ne urejajo drugače.»~~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, avtorskih in sorodnih pravic, plačilnih storitev). Veljavni predpisi neposredno veljajo za vsa razmerja, ki jih Dogovor ali morebitni drugi dogovori ne urejajo oziroma jih ne urejajo drugače.

48. »Vrednostnica« je fizična vrednostnica, ki vsebuje podatke za polnjenje HoT računa. Vrednostnico je mogoče kupiti v ~~trgovinah poslovalnicah~~ **HOFER**Refer v Sloveniji, katerih seznam je na voljo na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si). Vrednostnica ni plačilno sredstvo in je namenjena zgolj polnjenju HoT računa.
49. »Zakon o elektronskih komunikacijah« ali »ZEKom-2« je zakon, ki ureja pogoje za zagotavljanje elektronskih komunikacijskih omrežij in izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev.

### 3. RAZMERJA Z UPORABNIKI – SPLOŠNO

1. HoT mobil je v razmerju izključno z Uporabnikom. Uporabnik odgovarja za vse obveznosti iz naslova uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev – tj. za svoje in za obveznosti morebitnega drugega uporabnika, ki mu Uporabnik dovoli uporabo Storitv (npr. družinski član) in se v razmerju do HoT mobil šteje, da obveznosti iz naslova in v zvezi z uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev izpolnjuje izključno Uporabnik.
2. HoT mobil omogoča Uporabnikom Storitve govorne telefonije, prenos podatkov in tekstovnih ter multimedijskih sporočil (SMS in MMS) v skladu s svojo vsakokratno ponudbo storitev, kot tudi Storitve Drugih ponudnikov in druge storitve, ki so objavljene na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si) in v Ceniku. Informacije so Uporabniku na voljo tudi s klicem v HoT center za pomoč uporabnikom (CPU). HoT mobil po lastni presoji ter v skladu s potrebami Uporabnikov vključuje ali dodaja storitve, o čemer na jasn in transparenten način, opredeljen s temi Splošnimi pogoji, obvešča Uporabnike preko spletne strani [www.hot.si](http://www.hot.si), Uporabnikom pa so dostopne tudi s klicem v CPU.
3. Storitve so Uporabniku na voljo preko mobilnega telefona ali mobilne naprave, ki ustreza tem Splošnim pogojem in uveljavljenim standardom za priključitev mobilnih naprav v mobilno omrežje. HoT mobil v razmerju do Uporabnikov nastopa zgolj kot ponudnik Storitv mobilne telefonije. Mobilni telefon ali mobilno napravo si priskrbi Uporabnik sam.
4. Uporabnik uporablja Elektronske komunikacijske storitve z mobilno telefonsko številko, ki jo Uporabniku v uporabo dodeli HoT mobil ali pa jo je Uporabnik že predhodno pridobil v uporabo od drugega operaterja mobilnih telefonskih storitev. Mobilna številka ni last Uporabnika.
5. Splošni pogoji, Posebni pogoji, ponudba Storitv ter Storitv Drugih ponudnikov, Mapa pokritosti Elektronskih komunikacijskih storitev na področju Republike Slovenije, Cenik in vsa druga za Uporabnika relevantna dokumentacija namenjena informiranju Uporabnikov so vseskozi, z namenom, da se Uporabnik z njimi seznani še pred pričetkom uporabe Storitv in ves čas njihove uporabe, dostopni na spletni strani HoT mobil na spletnem naslovu [www.hot.si](http://www.hot.si).
6. Pogoji Mednarodnega gostovanja v Uniji in Mednarodnega gostovanja so lahko pogojeni tudi z zakonodajo države, v kateri tuji operater deluje ter s tehničnimi in drugimi pogoji, ki jih določa tuji operater.
7. HoT mobil zagotavlja brezplačne klice oz. SMSe na številke za Komunikacije v sili. Ob klicu na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 se organu, ki klic obravnava, takoj in brezplačno posreduje tudi podatek o številki in lokaciji (v skladu s tehničnimi možnostmi in običajno/standardno dosegljivimi podatki).
8. HoT mobil Uporabnikom nudi prikaz identitete kličočega priključka in prikaz identitete priključka v zvezi, pred vsakim klicem pa ima kličoči Uporabnik možnost, da sam brezplačno prepreči prikaz identitete priključka s katerega kliče ali da to od HoT mobil zahteva avtomatično za vse klice iz svojih priključkov (razen v primeru komunikacij na številke za Komunikacije v sili).
9. HoT mobil Uporabniku ne zagotavlja nerazčlenjenega ali razčlenjenega računa, kot sta opredeljena z ZEKom-2. HoT mobil registriranim Uporabnikom omogoča Pregled porabe in Podrobni pregled porabe. Oboje je dosegljivo na Portalu Moj HoT in Aplikaciji Moj HoT. Pregled porabe in Podrobni pregled porabe ne obsegata klicev na brezplačne telefonske številke ter na telefonske številke za Komunikacije v sili. Za storitve opravljene

v tujini preko omrežij tujih operaterjev, HoT mobil omogoči zgolj izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujega operaterja oziroma Operaterja omrežja. Podrobni pregled porabe omogoča HoT mobil za obdobje največ dveh (2) preteklih obračunskih obdobj in tekočega obdobja.

10. Za Prenos mobilne številke mora Uporabnik izpolniti obrazec oz. slediti postopku na Portalu Moj HoT.
11. V primeru zamud in zlorab v postopku prenosa telefonske številke ali zamenjave izvajalca dostopa do interneta in v primeru, da se storitev ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjen datum, HoT mobil Uporabniku izplača ustrezno nadomestilo. Nadomestilo znaša za vsak začetni dan zamude 10 eurov na dan, in sicer: a) pri prenosu posamezne telefonske številke ali b) med postopkom zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta. Nadomestilo v primeru nespoštovanja obveznosti oziroma v primeru zlorabe znaša 100 eurov.
12. Uporabnik lahko opravlja Storitve znotraj GSM/LTE/5G omrežja v Sloveniji in v tujini, skladno s tehničnimi možnostmi, kot so na voljo v trenutku in na lokaciji opravljanja Storitve. Mednarodno gostovanje v Uniji in Mednarodno gostovanje je mogoče v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima HoT mobil preko Operaterja omrežja urejeno možnost Gostovanja. Cenik Mednarodnega gostovanja v Uniji, Mednarodnega gostovanja in nabor Storitve sta objavljena na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si), na voljo pa sta tudi s klicem na CPU.
- 12.13. Komunikacija z Uporabnikom poteka primarno po elektronski pošti in SMS. Obveščamo vas lahko na vse kontaktne podatke, ki ste nam jih posredovali.

#### 4. NASTANEK UPORABNIŠKEGA RAZMERJA

1. Razmerje, t.j. Dogovor o izvajanju storitev mobilne telefonije med Uporabnikom in HoT mobil (»Dogovor«) nastane, ko Uporabnik prvič aktivira HoT SIM kartico. Z nakupom Paketa Uporabnik potrjuje, da se je pred nakupom seznanil z vsebino Splošnih pogojev, javno ponudbo (kolikor je ta zavezujoča), morebitnimi posebnimi pogoji oziroma dogovori ter navodili za uporabo storitev HoT mobil, drugimi prilogami opredeljenimi s Splošnimi pogoji oz. Veljavnimi predpisi in veljavnim Cenikom za uporabo storitev, ter z njimi soglaša in jih sprejema.
2. HoT mobil Uporabniku, ki je izvedel Aktivacijo več čas aktivnega razmerja omogoča upravljanje s storitvami preko Portala Moj HoT in/ali Aplikacije Moj HoT. Uporaba določenih storitev je mogoča le registriranim Uporabnikom (npr. samodejno polnjenje preko trajnika). Uporaba portala Moj HoT in ali Aplikacije Moj HoT za Uporabnika ni obvezna. Način registracije ter pogoji uporabe so opredeljeni v Posebnih pogojih uporabe Portala Moj HoT in Aplikacije Moj HoT in dostopni na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
3. Uporabnik, ki želi uporabljati Portal Moj HoT in/ali Aplikacijo Moj HoT je, kadar je to potrebno oz. zahtevano, dolžan sporočiti resnične, popolne in ažurne podatke. Uporabnik nosi posledice posredovanja napačnih in nepopolnih podatkov. V kolikor se bo Uporabnik registriral na Portal Moj HoT bo med procesom registracije sistem od Uporabnika zahteval določene podatke ter da si Uporabnik določi osebno PIN geslo (to ni PIN SIM kartice). Osebno PIN geslo ter drugi podatki ter uporabniški račun sta namenjena samo Uporabnikovi individualni uporabi in se ne smeta deliti s tretjimi osebami. Uporabnik se strinja, da prevzema vso odgovornost v zvezi z vsemi aktivnostmi Uporabnika, ki se bodo zgodile znotraj njegovega uporabniškega računa na Portalu HoT in/ali Aplikaciji Moj HoT. V primeru ugotovitve, da je prišlo do zlorabe uporabniškega računa, lahko HoT mobil dostop do Portala Moj HoT in/ali Aplikacije Moj HoT nemudoma prekine, brez predhodnega obvestila Uporabnika.
4. V primeru, da Uporabnik ugotovi zlorabo uporabniškega računa s strani nepooblaščenih uporabnikov oz. tretjih oseb, mora o tem nemudoma obvestiti HoT mobil. HoT mobil za tako zlorabo ne odgovarja, v kolikor ni prišlo do zlorabe s strani osebe, ki je neposredno ali posredno povezana s HoT in je HoT ravnal skrbno in odgovorno.«

5. V primeru sprememb podatkov, je Uporabnik dolžan v najkrajšem možnem času po njihovi spremembi le-te javiti na CPU ali po e-pošti [info@HoT.si](mailto:info@HoT.si). V nasprotnem primeru nosi Uporabnik posledice izostanka obveščanja, HoT mobil pa ne odgovarja za morebitno napačno ali nepopolno izpolnitev.
6. HoT mobil lahko kadarkoli enostransko preneha zagotavljati Elektronske komunikacijske storitve, če utemeljeno sumi, da gre za Uporabnika, s katerim ne bi sklenil pogodbe ali v primeru, da Uporabnik ne ravna v skladu s temi Splošnimi pogoji, veljavnimi predpisi, javno ponudbo (če in kolikor je ta zavezujoča), morebitnimi posebnimi pogoji oziroma dogovori ter navodili za uporabo storitev HoT mobil, drugimi prilogami opredeljenimi s Splošnimi ali Posebnimi pogoji oz. Veljavnimi predpisi.

## 5. POLNITEV HoT RAČUNA, VREDNOSTNICA IN PORABA DOBROIMETJA

1. HoT mobil Uporabnikom omogoča različne načine polnjenja HoT računa, ki so objavljeni na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si). Načini in možnosti polnjenja se lahko razlikujejo, v odvisnosti ali je Uporabnik registriran ali neregistriran. S polnjenjem HoT računa se na njem ustvari dobroimetje, s katerim Uporabnik plačuje uporabo ali nakup Storitvev pod pogoji in na način Splošnih pogojev ter po Ceniku, ki so objavljeni na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si). Vsaka polnitev HoT računa tudi podaljša čas aktivnosti HoT računa.
2. HoT SIM kartica je aktivna devetdeset (90) dni od zadnjega polnjenja HoT računa - v tem primeru gre za Aktivnega uporabnika. V kolikor v tem času Uporabnik ne polni svojega HoT računa vsaj enkrat, po izteku veljavnosti aktivnega HoT računa Uporabnik ne more več uporabljati storitev, navkljub morebitnemu dobroimetju na HoT računu, razen za Komunikacije v sili - tak HoT račun je neaktiven.
3. Uporabnik ob predložitvi ustreznega dokazila, iz katerega izhaja povezava z določeno mobilno številko, lahko zahteva vračilo dobroimetja na svoj bančni račun v obdobju, ko HoT račun ni več aktiven in do trenutka, ko je HoT račun ukinjen. Uporabnik lahko zahteva vračilo dobroimetja na svoj bančni račun tudi ob prenosu številke iz HoT na drugega operaterja ali ob prenehanju uporabe paketov mobilnega interneta (paketi, ki imajo vključen le prenos podatkov), kot je npr. paket HoT GIGA. Zahtevo za povračilo dobroimetja Uporabnik odda preko e-pošte na [info@HoT.si](mailto:info@HoT.si).
4. Vračilo dobroimetja ni možno za dobroimetje, ki ga je Uporabnik prejel s strani HoT, npr. v promociji ob prenosu številke.
5. Komunikacije v sili HoT mobil zagotavlja tudi v primeru neaktivnosti SIM kartice, vse do ukinitve HoT računa.
6. Uporabnik lahko ponovno aktivira HoT račun s polnitvijo HoT računa najkasneje v roku dvesto sedemdeset (270) dni od dneva, ko je HoT račun postal neaktiven. Ob ponovni polnitvi HoT računa se morebitno neporabljeno stanje dobroimetja na HoT računu ponovno aktivira. V kolikor Uporabnik tudi v teh dodatnih dvesto sedemdesetih (270) dnevih ne napolni HoT računa, le tega ne more več polniti in uporabljati (ponovna aktivacija ni več možna). HoT račun se v tem primeru ukine in Uporabnik nepovratno izgubi pravico do uporabe te Mobilne številke in dobroimetja na HoT računu.
7. Uporabnik lahko HoT račun polni do maksimalne vrednosti dvesto (200) EUR.
8. Ko se Uporabnikovo dobroimetje zniža pod mejo en (1) EUR bo Uporabnik obveščen o nizkem stanju in bo pozvan k ponovni polnitvi, razen v primeru, ko se dobroimetje zniža pod en (1) EUR zaradi aktivacije tarife.
9. Uporabnik ima možnost vklopa storitve samodejnega (avtomatskega) polnjenja. Samodejno polnjenje si Uporabnik vklopi na Portalu Moj HoT. Pri samodejnem polnjenju je privzeti znesek pod katerim se sproži samodejna polnitev. S tem zneskom je Uporabnik predhodno (pred aktivacijo samodejnega polnjenja) seznanjen. V kolikor Uporabnik želi spremeniti ta privzeti znesek, lahko pokliče CPU ali pošlje zahtevo na [info@HoT.si](mailto:info@HoT.si). Ko dobroimetje pade pod privzeti znesek, se izvede samodejna polnitev v višini cene tarife, ki jo ima Uporabnik vklopljeno in Opcije 5G+ (v kolikor ima Uporabnik le-to vključeno). Samodejno polnjenje je možno uporabljati s kreditnimi karticami ali z direktno bremenitvijo - SEPA. V primeru samodejnega polnjenja

z direktno bremenitvijo je omejitev dvakratne samodejne polnitve v desetih dneh. Pri uporabi kreditnih kartic ni omejitve pogostosti polnitve. Samodejno polnjenje lahko Uporabnik kadarkoli vklopi ali izklopi, takšna sprememba stopi v veljavo nemudoma.

10. Ko Uporabnik porabi vse dobroimetje na HoT računu, se povezava prekine, Uporabnik pa ne more več opravljati izhodnih klicev, pošiljati SMS ali MMS sporočil ter uporabljati prenosa podatkov. Uporabnik je tudi brez dobroimetja na HoT računu do izteka veljavnosti HoT računa dosegljiv za dohodne klice v HoT omrežju in Mednarodnem gostovanju v Uniji ter lahko uporablja Komunikacije v sili.
11. Vrednostnice, kot sredstvo namenjeno za polnjenje HoT računa v fizični obliki, ki jih Uporabnik lahko kupi pri Prodajnem partnerju, imajo lahko omejeno časovno veljavnost, ki je navedena neposredno na Vrednostnici. Po izteku veljavnosti z njo ni več možno polniti HoT računa niti je ni mogoče zamenjati za novo Vrednostnico. Vrednostnica ni plačilno sredstvo ter je tudi ni mogoče zamenjati za denarno protivrednost.
12. HoT mobil jamči zgolj za nepoškodovane Vrednostnice, ki so bile kupljene pri Prodajnem partnerju.
13. Vrednostnica po uspešni polnitvi HoT računa ni več veljavna. Dvajsetkratni (20) napačni poskus polnitve z vnosom 16-mestne številke povzroči začasno zaporo polnitve HoT računa. Uporabnik se mora za pomoč obrniti s klicem na CPU. V tem primeru mora Uporabnik CPU poklicati z Mobilne številke, na katero je neuspešno poskušal opraviti polnitev.

## 6. NADZOR STROŠKOV IN VARNOSTNA OMEJITEV STROŠKOV

1. HoT mobil Uporabnikom omogoča preglednost, nadzor in omejitev stroškov.
2. Uporabnik lahko stanje dobroimetja preveri na Portalu Moj HoT, Aplikaciji Moj HoT, prek sporočila SMS, USSD ukaza ali s klicem na CPU.
3. Uporabnik lahko na Portalu Moj HoT, v Aplikaciji Moj HoT ali s klicem na HoT Center za pomoč uporabnikom, nastavi finančno omejitev stroškov v koledarskem mesecu. Finančna omejitev stroškov se nanaša na vse plačljive storitve in morebitni dodatni zakup prenosa podatkov. Finančna omejitev se ne nanaša in ne vključuje tarif in Opcije 5G+. Za spremljanje meje nadzora nad stroški se upošteva izključno obdobje koledarskega meseca. Vanjo se šteje vsa poraba plačljivih storitev in morebitni dodatni zakup storitev, ki jih je Uporabnik izvedel v tekočem mesecu.
4. Vsak Uporabnik ima določeno privzeto mejo 20 EUR, ki jo lahko kadarkoli spremeni preko Portala Moj HoT ali Aplikacije Moj HoT. Če Uporabnik doseže nastavljeno omejitev stroškov, se Uporabniku prepreči nadaljnja uporaba plačljivih Storitvev HoT mobil, dokler ne poveča ali izklopi omejitve stroškov preko Portala Moj HoT, Aplikacije Moj HoT ali s klicem na CPU. Uporabo Storitvev, ki ne povzročajo stroškov (so brezplačne) in Storitvev, ki jih je Uporabnik že zakupil znotraj Tarif, nastavitve nadzora nad stroški ne omejuje.
5. Uporabniki HoT so obveščeni v kolikor v koledarskem mesecu dosežejo 80% finančne meje in ob 100% dosegu finančne meje. V obeh primerih so o tem dejstvu obveščeni najmanj z SMSom.

## 7. SIM KARTICA

1. HoT mobil Uporabnika posebej opozarja, da ves čas dokler uporablja Elektronske komunikacijske storitve, varno shrani plastificirano kartico, v kateri je tudi SIM kartica, PIN, PUK in serijska številka (podatki, ki so potrebni za identifikacijo Uporabnika).
2. SIM kartica omogoča varovanje Uporabnika s PIN številko in z začasno blokado v primeru trikratnega napačnega vnosa PIN številke. S pomočjo PUK številke, ki se nahaja na certifikatu SIM kartice, se blokada odpravi. Desetkratni (10) napačni vnos PUK številke povzroči onemogočenje SIM kartice. Za uporabo nove SIM kartice z enako mobilno številko in prenos dobroimetja HoT računa z onemogočene na novo SIM kartico mora Uporabnik kupiti novo SIM kartico in pred aktivacijo nove SIM kartice poklicati na CPU. Celoten strošek

za pridobitev nove SIM kartice nosi Uporabnik. Nova SIM kartica in prenos številke na drugo SIM kartico se Uporabniku zaračuna po veljavnem Ceniku.

3. HoT mobil lahko Uporabniku prepreči uporabo ter dostop do nekaterih ali vseh Elektronskih komunikacijskih storitev v omrežju Operaterja omrežja in v omrežjih operaterjev v tujini pri Mednarodnem gostovanju, če HoT mobil ali Operater omrežja ali operater, ki omogoča mednarodno gostovanje ugotovijo, da se SIM kartica uporablja v mobilnem telefonu ali v mobilni napravi, ki ima spremenjen IMEI, je odtujen na protipraven način ali gre za sum zlorabe. HoT mobil v tem primeru ukrepa brez nepotrebnega odlašanja oz. takoj, ko se seznani s prej navedenimi razlogi ter lahko prekine delovanje SIM kartice.
4. Uporaba HoT SIM kartice ni dovoljena, v kolikor se uporablja na način, ki ni namenjen običajni uporabi, kot npr.:
  - uporaba v komercialne namene, kadar je telekomunikacijska storitev bistveni ali prevladujoči element storitve (npr. v klicnih centrih, uporaba za neposredno trženje, množično obveščanje ali drug podoben namen);
  - uporaba v sistemih za zaključevanje klicev ali SMS/MMS sporočil;
  - uporaba za pošiljanje komercialnih, promocijskih ali neželenih SMS/MMS sporočil;
  - uporaba v sistemih za klicanje ali pošiljanje SMS/MMS sporočil brez posredovanja človeka;
  - uporaba v sistemih za samodejno komunikacijo med napravami;
  - uporaba, ki povzroča operativne težave pri izvajanju storitev Operaterja omrežja ali HoT mobil, med katere spada tudi uporaba storitev, ki onemogoča običajno raven uporabe drugim končnim uporabnikom;
  - uporaba v vmesnikih za posredovanje nacionalnega ali mednarodnega prometa;
  - uporaba storitev, ki bistveno presega povprečne količine.
5. V navedenih primerih lahko HoT nemudoma omeji ali prepreči nadaljnjo uporabo storitev. HoT bo v takšnem primeru sprožil postopkeza ugotovitev in povrnitev vse škode, vključno s stroški preiskave in izgubljenim prihodkom glede na prihodek ob podobni količini prometa, ki bi jo HoT utrpel zaradi ravnanja Uporabnika v nasprotju z navedenim, ali škodo, povzročeno z dejanji, ki pomenijo povzročanje motenj elektronskega komunikacijskega omrežja ali dejanji, ki pomenijo zlorabo storitev, omrežja ali kateregakoli drugega elementa omrežja ali storitev. Uporabnika se, kadar je to smiselno in mogoče, pred ukrepanjem s SMS sporočilom obvesti o kršitvi in se ga pozove, da v razumnem roku s kršitvijo preneha, sicer mu bo dostop do nekaterih ali vseh storitev onemogočen. Uporabnika o kršitvi HoT mobil ni dolžan predhodno obveščati v primerih navedenih v gornji točki, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave.
6. V primeru izgube (za katero Uporabnik meni, da lahko pride do zlorabe SIM kartice) ali kraje SIM kartice mora Uporabnik o tem takoj po telefonu obvestiti CPU. HoT mobil po prejemu telefonskega obvestila in identifikaciji Uporabnika (PUK številka, osebno PIN geslo registriranega Uporabnika ali na drug ustrezen način) onemogoči uporabo SIM kartice. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do telefonske prijave kraje ali izgube SIM kartice bremenijo dobroimetje na HoT računu Uporabnika. V kolikor želi Uporabnik novo SIM kartico z enako mobilno številko in prenos dobroimetja HoT računa z onemogočene na novo SIM kartico mora Uporabnik kupiti novo SIM kartico in pred njeno aktivacijo poklicati na CPU. Celoten strošek za pridobitev nove SIM kartice nosi Uporabnik. Nova SIM kartica in prenos številke na drugo SIM kartico se Uporabniku zaračuna po veljavnem Ceniku.
7. V primeru izgube (ne v primerih po prejšnji točki), uničenja ali poškodb SIM kartice, HoT mobil ob klicu Uporabnika na CPU in njegove identifikacije (PUK številka, osebno PIN geslo registriranega Uporabnika ali na drug ustrezen način), ob nakupu nove SIM kartice omogoči enako mobilno številko. Za uporabo nove SIM kartice z enako mobilno številko in prenos dobroimetja HoT računa z onemogočene na novo SIM kartico mora

Uporabnik kupiti novo SIM kartico in pred aktivacijo nove SIM kartice poklicati na CPU. Celoten strošek za pridobitev nove SIM kartice nosi Uporabnik. Nova SIM kartica in prenos številke na drugo SIM kartico se Uporabniku zaračuna po veljavnem Ceniku.

8. HoT mobil ne odgovarja za morebitno škodo, povzročeno Uporabniku zaradi nepooblaščne uporabe ali posega na SIM kartici ali v primeru uničenja, poškodbe, izgube ali kraje SIM kartice v kolikor je to Uporabnik povzročil sam ali le-to omogočil tretjim osebam.
9. Prepovedana je preprodaja HoT SIM kartic.

## **8. UPORABA STORITEV**

1. HoT mobil zagotavlja Uporabnikom takšno kakovost Storitve, kot to omogoča Operater omrežja ter kot jo mora zagotavljati skladno z Veljavnimi predpisi. HoT mobil si bo vseskozi prizadeval, da bo Uporabnikom ponudil najboljšo uporabniško izkušnjo, kot jo omogočajo njegove tehnične možnosti. HoT mobil ne odgovarja za škodo Uporabniku za nedelovanje ali slabše delovanje storitev, če so posledica dejavnikov, na katere nima vpliva.
2. Če to dovoljujejo tehnični pogoji, ima vsak Uporabnik možnost blokiranja določenih posameznih storitev ali skupine storitev - npr. onemogočanje Mednarodnega gostovanja, klicev in pošiljanja SMSov v tujino, klicev na premijske številke (090) idr., kar si Uporabnik lahko nastavi na Portalu Moj HoT ali v Aplikaciji Moj HoT.
3. HoT mobil ne odgovarja za kakovost opravljenih storitev in dobavljenih vsebin, ki jih na podlagi pogodbenega sodelovanja s HoT mobil in/ali Operaterjem omrežja nudi Drugi ponudnik, če jih slednji ponuja v svojem imenu in na svoj račun. Uporabnik je dolžan uporabljati storitve in vsebine Drugega ponudnika skladno z navodili HoT mobil, ki se nanašajo na uporabo infrastrukture.
4. Za delovanje, izvajanje Drugih storitev oziroma za same vsebine/storitve/blago in njihove cene jamči ponudnik storitev/vsebin/blaga, ki izdaja splošne pogoje uporabe storitev, cenike, rešuje reklamacije in druge postopke z Uporabniki storitev/vsebin/blaga. HoT mobil in Operater omrežja za kakovost storitev v omrežjih tujih operaterjev ne odgovarjata, kot tudi ne odgovarjata za izbiro tujega operaterja. Uporaba in nabor storitev tujega operaterja sta odvisna od tehnične podpore in zmogljivosti tujega operaterja. Uporabnike, ki gostujejo v omrežjih tujih operaterjev, se za storitve bremeni po veljavnem Ceniku. Specifikacija operaterjev v tujini in Cenik je objavljen na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si). Varnost pogovorov v omrežjih tujih operaterjev v času vzpostavljene zveze je odvisna od tehničnih zmožnosti in pogojev tujih operaterjev in zanje HoT mobil ne more in ne prevzema odgovornosti.
5. Uporabnik ne pridobi lastninske, avtorske ali sorodnih pravic na vsebinah, ki jih Uporabnikom ponuja HoT mobil, ponudniki vsebin/storitev/blaga oziroma drugi pogodbeni partnerji HoT mobil. Ponujanje storitev tudi ne ustvarja partnerskega razmerja. HoT mobil v nobenem primeru ne odgovarja za morebitne zahteve tretjih oseb zaradi kršitev s strani Uporabnikov, s katerimi le-ti kršijo lastninsko, avtorsko, sorodne in druge pravice za storitve, ki jih preko Omrežja operaterja nudijo pogodbeni partnerji HoT mobil in/ali Operaterja omrežja.
6. HoT mobil pri dostopanju do aplikacij na portalih zunanjih ponudnikov internetnih storitev ne odgovarja za varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki, zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij.
7. HoT mobil ne zagotavlja zaščite zasebnosti prenesenih podatkov preko spleta, ne odgovarja za varovanje Uporabnikovih datotek, ki se shranjujejo na strežnikih, ne odgovarja za vdore v Uporabnikovo terminalsko ali programsko opremo ter ne odgovarja za zlorabe Elektronskih komunikacijskih storitev HoT mobil s strani tretjih oseb.
8. Pri uporabi Elektronskih komunikacijskih storitev je Uporabnik vseskozi dolžan uporabljati svetovni splet v skladu s pravili etičnega vedenja ter vseskozi v skladu z Veljavnimi predpisi. Uporabnik med drugim ne sme uporabljati elektronske pošte za pošiljanje množičnih sporočil, za verižna pisma, za pošiljanje velike količine

podatkov, ki privedejo do zavrnitve storitev (t.i. DDOS napadi), ne sme neavtorizirano prestrezati, pridobivati ali uporabljati sporočil, ki jih po spletu pošiljajo drugi uporabniki ter se ne sme lažno predstavljati, ne sme zasmehovati, žaliti, spodbujati h kakršni koli obliki nestrpnosti (verski, spolni, rasni, politični ipd.).

9. HoT mobil lahko zaradi resnih in utemeljenih tehničnih oziroma tehnoloških razlogov Uporabniku spremeni Mobilno številko, če je taka sprememba nujna za nadaljnje opravljanje storitev ali če je sprememba številke posledica zakonske obveznosti oziroma odločitve AKOS. O spremembi mora Uporabnika predhodno obvestiti.

## **9. MEDNARODNO GOSTOVANJE V UNIJI IN MEDNARODNO GOSTOVANJE**

1. Gostovanje v Uniji je regulirano z več sprejetimi uredbami na ravni Evropske Unije: (I) »UREDBA (EU) št 531/2012 EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA z dne 13. junija 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji« dopolnjena oz. spremenjena z: (II) »UREDBA (EU) 2015/2120 EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA z dne 25. novembra 2015 o določitvi ukrepov v zvezi z dostopom do odprtega interneta in spremembi Direktive 2002/22/ES o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami ter Uredbe (EU) št. 531/2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji«, vključujoč tudi sledeče: (III) IZVEDBENA UREDBA KOMISIJE (EU) 2016/2286 z dne 15. decembra 2016 o določitvi podrobnih pravil glede uporabe politike poštene uporabe in metodologije za oceno trajnosti odprave maloprodajnih pribitkov za gostovanje ter glede vloge, ki jo predloži ponudnik gostovanja za namene navedene ocene.
2. HoT mobil svojim Uporabnikom (ki imajo v Sloveniji prebivališče ali s Slovenijo trajne vezi, ki vključujejo pogosto in bistveno prisotnost v Sloveniji, medtem ko občasno potujejo v Uniji) zagotavlja regulirane maloprodajne storitve Gostovanja v Uniji po cenah, kot veljajo za Storitve opravljene na območju Republike Slovenije in so opredeljene v Ceniku in v skladu s Politikami poštene uporabe.
3. Za namene Politik poštene uporabe, ki jih izvaja HoT mobil, se šteje, da Uporabnik občasno potuje v tujino znotraj Unije, kadar ima običajno prebivališče v Sloveniji ali ima s Slovenijo trajne vezi, ki vključujejo pogosto in bistveno prisotnost na njenem ozemlju, v vseh drugih državah članicah pa uporablja regulirane maloprodajne storitve Gostovanja v Uniji.
4. HoT mobil ima pravico uporabljati Politike poštene uporabe za uporabo reguliranih maloprodajnih storitev Gostovanja v Uniji. Politike poštene uporabe so namenjene preprečevanju zlorab ali nepravilne uporabe reguliranih maloprodajnih storitev gostovanja s strani Uporabnikov Gostovanja v Uniji.
5. Za namene Politik poštene uporabe lahko HoT mobil od svojih Uporabnikov Gostovanja v Uniji zahteva, da predložijo dokazila o običajnem prebivališču v Sloveniji ali drugih trajnih vezeh s Slovenijo, ki vključujejo pogosto in bistveno prisotnost na njenem ozemlju.
  - a. „trajne vezi“ s Slovenijo pomeni prisotnost na ozemlju Slovenije zaradi: zaposlitve s polnim delovnim časom in trajnega delovnega razmerja, vključno z obmejnimi delavci; trajnih pogodbenih razmerij, ki vključujejo podobno stopnjo fizične prisotnosti samozaposlene osebe; udeležbe v rednih študijskih programih za polni študijski čas; ali zaradi drugih okoliščin, kot v primeru napotenih delavcev ali upokojencev, kadar koli vključujejo podobno stopnjo prisotnosti v Sloveniji;
  - b. dokazila o kraju stalnega prebivališča pomenijo: izjavo Uporabnika, predložitev veljavnega dokumenta, iz katerega je razvidna država Uporabnikovega prebivališča; navedbo poštnega naslova ali naslova za izstavitev računa za druge storitve, ki se zagotavljajo v Sloveniji; izjavo visokošolske ustanove o vpisu v redne programe ter dokazilo o vpisu v lokalne volilne imenike ali plačilu lokalnih davkov.
6. HoT mobil lahko v okviru obdelave podatkov o prometu za preprečitev zlorabe ali nepravilne uporabe reguliranih maloprodajnih storitev Gostovanja v Uniji, ki se zagotavljajo po veljavnih cenah, kot velja za

Storitve opravljene na območju Slovenije in so opredeljene v Ceniku, uporabi poštene, razumne in sorazmerne nadzorne mehanizme, ki temeljijo na objektivnih kazalnikih, povezanih s tveganjem zlorabe ali nepravilne uporabe, ki presega občasno Gostovanje v Uniji. Objektivni kazalniki lahko vključujejo ukrepe, s katerimi se ugotovi, ali je poraba Uporabnika prevladujoče domača ali gostujoča in ali je Uporabnik prevladujoče prisoten doma ali v drugih državah Unije. Upoštevajo se kazalniki prisotnosti in porabe kumulativno ter v obdobju najmanj štirih mesecev. Navedeni kazalniki se spremljajo za posamezno mobilno storitev klicev, sporočil SMS in prenosa podatkov.

7. Drugi objektivni kazalniki tveganja zlorabe ali nepravilne uporabe Gostovanja v Uniji, ki se zagotavljajo po veljavni domači maloprodajni ceni, vključujejo:
  - a. dolga obdobja neaktivnosti določene SIM kartice, povezane z uporabo predvsem oziroma izključno v času gostovanja. Pri tem kazalniku se kot obdobje opazovanja gleda minimalno obdobje štirih mesecev. Znotraj tega obdobja opazovanja se spremlja daljše obdobje (npr. dva, tri mesece) oziroma več krajših periodičnih obdobj (npr. nekaj tednov) ne-aktivnosti v domačem omrežju in pretežna uporaba v času Gostovanja v Uniji.
  - b. sklenitev Dogovora za in zaporedna uporaba več SIM kartic istega Uporabnika med Gostovanjem. Pri tem kazalniku lahko HoT mobil nemudoma ob zaznavi ravna z opozorilom Uporabniku na odkriti vzorec uporabe preden se zaračuna pribitek.
8. Kadar obstajajo objektivni in utemeljeni dokazi na podlagi objektivnih kazalnikov, ki bi kazali na tveganje zlorabe ali nepravilne uporabe reguliranih maloprodajnih storitev Gostovanja v Uniji s strani Uporabnika, HoT mobil Uporabnika opozori na odkriti vzorec uporabe, ki kaže na tako tveganje, preden zaračuna pribitek. Kadar tako tveganje izhaja iz neizpolnjevanja tako merila prevladujoče domače uporabe kot prevladujoče domače prisotnosti v določenem obdobju opazovanja. V opozorilu HoT mobil Uporabnika obvesti o tem, da se lahko po datumu takega opozorila zaračuna pribitek za vse nadaljnje uporabe storitev Gostovanja v Uniji, če se v obdobju, ki ne more biti krajše od dveh tednov, ne spremeni vzorec porabe, in sicer tako, da bo odražal dejansko domačo uporabo ali prisotnost. HoT mobil preneha zaračunavati pribitek takoj, ko uporaba pri Uporabniku ne kaže več na tveganje zlorabe ali nepravilne uporabe reguliranih maloprodajnih storitev gostovanja na podlagi objektivnih kazalnikov.
9. V kolikor HoT mobil na podlagi objektivnih in trdnih dokazov ugotovi, da je bilo več SIM-kartic organizirano preprodanih osebam, ki dejansko ne prebivajo v Sloveniji oziroma s Slovenijo nimajo trajnih vezi, ki bi vključevale njihovo pogosto in bistveno prisotnost v njej, da bi se omogočila uporaba reguliranih maloprodajnih storitev gostovanja po veljavnih cenah, kot veljajo za Storitve opravljene na območju Republike Slovenije in so opredeljene v Ceniku za drug namen, kot je za občasno potovanje, lahko HoT mobil sprejme takojšnje sorazmerne ukrepe, da zagotovi skladnost z vsemi pogoji Dogovora z Uporabnikom.
10. V kolikor HoT mobil ugotovi, da je bilo več SIM kartic organizirano preprodanih osebam, ki nimajo niti običajnega prebivališča v Sloveniji niti trajnih vezi, ki vključujejo njihovo pogosto in bistveno prisotnost v Sloveniji, da bi se omogočila uporaba reguliranih maloprodajnih storitev gostovanja za drug namen razen za občasno potovanje zunaj navedene države članice lahko uvede ukrepe za zagotovitev skladnosti s temi Splošnimi pogoji.
11. Politika poštene uporabe - Paket z odprtim prenosom podatkov, pomeni tarifo za zagotavljanje ene ali več maloprodajnih mobilnih storitev, ki ne omejuje količine maloprodajnih mobilnih podatkovnih storitev, morebiti vključenih v tarifo, ali za katerega je domača cena brez DDV za enoto maloprodajnih mobilnih podatkovnih storitev dobljena tako, da se skupna domača maloprodajna cena za mobilne storitve, ki ustreza celotnemu obračunskemu obdobju, deli s skupno količino maloprodajnih podatkovnih storitev, ki je na voljo v domačem omrežju, nižja od regulirane najvišje veleprodajne cene za Gostovanje v Uniji.

12. V kolikor je HoT mobilu zaradi zagotovitve vzdržnosti domačega modela zaračunavanja s strani AKOS odobreno dovoljenje za zaračunavanje pribitkov lahko HoT mobil, v obdobju veljavnosti takšne odobritve, Uporabnikom zaračunava pribitke za uporabo storitev Mednarodnega gostovanja v EU.
13. V kolikor Uporabnik preseže količino prenosa podatkov med Gostovanjem v Uniji določeno s Politiko poštene uporabe – paket z odprtim prenosom podatkov, je Uporabnik obveščen z SMS sporočilom.
14. V kolikor Uporabnik preseže količino prenosa podatkov med Gostovanjem v Uniji določeno s Politiko poštene uporabe – paket z odprtim prenosom podatkov, se Uporabniku začne zaračunavati prenos podatkov izven omenjenih količin po Ceniku.
15. V kolikor bi imel Uporabnik pritožbo glede Politike poštene uporabe pošlje Ugovor v skladu s poglavjem REŠEVANJE SPOROV IN UGOVOROV UPORABNIKOV.
16. HoT mobil zagotavlja finančno zgornjo mejo za koledarski mesec pri prenosu podatkov v Gostovanju, ki znaša šestdeset (60) EUR z DDV.
17. Ko Uporabnik doseže osemdeset odstotnih točk (80%), kar znese oseminštirideset (48) EUR z DDV, porabe storitev podatkovnega Gostovanja mu HoT mobil pošlje SMS s katerim Uporabnika obvesti o tem dejstvu. Uporabnik lahko zahteva prekinitev pošiljanja takšnih obvestil, prav tako pa lahko nato zahteva, da začne HoT mobil to storitev ponovno zagotavljati.
18. Ko uporabnik doseže sto odstotnih točk (100%), kar znese šestdeset (60) EUR z DDV, porabe storitev podatkovnega Gostovanja mu HoT mobil pošlje SMS s katerim Uporabnika obvesti o tem dejstvu in o postopku, ki ga mora upoštevati Uporabnik, če želi še naprej uporabljati te storitve. Če se Uporabnik ne odzove v skladu s prejetim obvestilom, mu HoT mobil storitev Gostovanja takoj preneha zagotavljati in zaračunavati regulirane storitve podatkovnega gostovanja, dokler uporabnik Gostovanja ne zahteva nadaljnega ali ponovnega zagotavljanja teh storitev. Uporabnik lahko zahteva prekinitev pošiljanja takšnih obvestil, prav tako pa lahko nato zahteva, da začne HoT mobil to storitev ponovno zagotavljati.
19. Predvsem na obmejnih območjih lahko pride do nenamernega Gostovanja. Uporabnik se temu lahko izogne na način, da na svoji mobilni napravi nastavi (izbere) »ročno izbiro omrežja« in izbere HoT omrežje. Podrobnosti o načinu nastavitve najde Uporabnik v navodilih za uporabo svoje mobilne naprave oz. se za pomoč obrne na CPU.
20. Tudi med samim Gostovanjem lahko pride do samodejne in nenadzorovane vključitve podatkovnega prenosa podatkov. Uporabnik naj bo o tem dejstvu pozoren in naj se pozanima o nastavitvah svoje mobilne naprave v navodilih za uporabo te mobilne naprave oz. se za pomoč obrne na CPU.
21. Cene uporabe storitev Gostovanja, vključujoč omejitve Politike poštene uporabe poimenovano „paket z odprtim prenosom podatkov“ oz. cene uporabe storitev Gostovanja v primeru uporabe dovoljenje za zaračunavanje pribitkov so objavljene v Ceniku.
22. Ker je mednarodno gostovanje lahko povezano tudi z nevšečnostmi si preberite Nasvete za uporabo storitev na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si) (rubrika Tujina).

## 10. DOSTOP DO ODPRTEGA INTERNETA

1. Operater omrežja samostojno upravlja z omrežjem ter HoT mobil obvešča o ukrepih za upravljanje prometa – HoT mobil lahko Uporabnika obvesti o izvedenih ukrepih le v primeru, če je z njimi sam seznanjen.
2. HoT mobil ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov.
3. HoT mobil ne posega v Uporabniško izkušnjo na način, da bi privilegiral določene spletne storitve in/ali aplikacije. Na Uporabniško izkušnjo vplivajo omejitve pri prenosu IP paketov, kot npr.: zakasnitev, trepetanje

in izguba paketov. Le-te so odvisne od vrste mobilne naprave (npr. prenosni telefon), dostopovne tehnologije, trenutne lokacije Uporabnika in spletne storitve/aplikacije, do katere Uporabnik dostopa. V razmerah, ko se Uporabniku poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov se le-to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Tak primer so npr. IP govorne in video klicne storitve v oblaku, kjer Uporabnik lahko doživi zamik ali izgubo zvoka in video vsebine.

4. HoT mobil pri izvajanju Storitve omejuje količino prenosa podatkov zgolj glede na Tarifo ali dodatni zakup, tako da nudi različne količine zakupljenega prenosa podatkov v tem obziru in tudi zaračunavanja po prekoračitvi zakupljenih količin, kar je vse jasno in transparentno navedeno pri posamezni Tarifi ali dodatnem zakupu ter v Ceniku.
5. Po prekoračitvi zakupljene količine prenosa podatkov ali dodatnega zakupa je nadaljnja poraba podatkov zaračunana na enoto ali pa Uporabnik zakupi nove količine prenosa podatkov. V kolikor Uporabnik nima dobroimetja je storitev dostopa do interneta onemogočena. Dostop do interneta je Uporabniku lahko omogočen tudi v primeru, če nima zakupljene količine podatkov, pri čemer gre za zaračunavanje po porabi na enoto.
6. Na hitrost prenosa podatkov vplivajo različni dejavniki, kot so na primer: nivo sprejemnega signala na določeni točki in oddaljenost od oddajne enote, kakovosti signala na določeni točki, zasedenost bazne postaje oziroma število sočasnih Uporabnikov, zmožnost terminalske opreme, morebitni izpadi baznih postaj, tehnologija, ki je uporabljena za prenos podatkovnega prometa GSM/LTE/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.
7. V zvezi z zagotavljanjem dostopa do interneta so v okviru HoT mobil 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 zgoraj navedenih dejavnikov. Vse navedeno velja tako za prenos podatkov iz strežnika k Uporabniku in od Uporabnika k strežniku.
8. Mobilno omrežje Operaterja omrežja ob izjemno nizkih obremenitvah baznih postaj, zlasti v nočnem času (od 00:00 do 05.59 ure), deluje v pametnem energetske varčnem načinu, ki se samodejno prilagaja potrebam po signalu, tako da omogoča nemoteno uporabniško izkušnjo dostopa do vseh širokopasovnih 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.
9. Zaradi zaščite jedrnega omrežja Operaterja omrežja pred DDoS napadi in Botnet strežniki se izvaja stalna blokada 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 Uporabnik zaprosi za dodelitev statičnega IP naslova, do katerih vrat ne blokiramo, oziroma uporabite storitve zasebne APN tehnične rešitve. V primeru zaznanega DDoS napada na Uporabnikov IP naslov se ne glede na to, ali gre za dinamični ali statični IP naslov, izvedejo postopki blaženja, ki v najhujših primerih lahko začasno onemogočijo komunikacijo s tujimi omrežji. V času trajanja ukrepa Uporabnik nima alternativnega načina dostopa do podatkovnih storitev. Ukrepi so posledica priporočil nacionalnega odzivnega centra za kibernetsko varnost (dostopno na: <https://www.cert.si/>). Za ohranitev varnosti omrežja in podatkovnih storitev (npr. preprečitev kibernetskega napada, varnostnega tveganja) se lahko na učinkovit, sorazmeren in

primeren način kolikor in dokler je to potrebno uporabi tudi druge ukrepe, ki so skladni z mednarodnimi standardi ali dobro prakso operaterjev, kar se objavi. V tem primeru bo objavljeno:

- 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 Uporabnika;
- možnosti in pogoje za ukinitve posameznega ukrepa na zahtevo končnega uporabnika.

10. Pravna sredstva, ki jih ima Uporabnik na voljo v primeru nedoseganja standardov opredeljenih v tem poglavju, so navedena v drugih poglavjih teh Splošnih pogojev in so ustrezno relevantna tudi za to poglavje.

## 11. MEHANIZEM SPREMLJANJA KAKOVOSTI STORITEV ALI HITROSTI PRENOSA PODATKOV

1. HoT mobil Uporabnika seznaja s podrobnostmi o upravljanju prometa, o morebitnih omejitvah pri uporabi storitev. Za postopke merjenja kakovosti storitev ali hitrosti prenosa podatkov, morajo biti ustrezna dejstva ugotovljena z mehanizmom spremljanja, ki ga je potrdil nacionalni regulativni organ - AKOS.

## 12. UPORABA MOBILNIH NAPRAV

1. Za uporabo Storitve mora imeti Uporabnik ustrezno terminalsko opremo - Mobilno napravo. HoT mobil bo v omrežje priključil le mobilno napravo, ki je certificirana in skladna z veljavnimi predpisi v Republiki Sloveniji ter jo podpira Operater omrežja.
2. Uporabnik je dolžan uporabljati Mobilno napravo v skladu z navodili proizvajalca.
3. Uporabnik mora imeti delovanje svoje Mobilne naprave pod stalnim nadzorom. Odgovoren je za vse posledice, škodo in stroške (npr. sodni stroški), ki bi nastali, zaradi njene zlorabe v primeru nepooblaščen uporabe s strani tretje osebe, razen npr. v primeru storitve kaznivega dejanja s strani tretje osebe.
4. Zaradi posodobitev mobilnih omrežij in spreminjanja standardov v mobilnih omrežjih na mednarodni ravni si HoT mobil pridržuje pravico do uvedbe sprememb, ki lahko povzročijo, da bo Uporabnik moral svojo Mobilno napravo prilagoditi novim tehničnim značilnostim omrežja. V nasprotnem primeru Uporabnik ne bo mogel več uporabljati vseh storitev mobilnega omrežja oz. jih bo uporabljal le v omejenem obsegu. HoT mobil mora Uporabnike o nameravani spremembi vselej obvestiti. Vse informacije o morebitnih spremembah so Uporabnikom dostopne tudi s klicem v CPU.
5. Uporabniki lahko v Mobilnih napravah uporabljajo le SIM kartice, ki jih izda HoT mobil.
6. Uporabnik ne sme uporabljati GSM vmesnikov.

## 13. TELEFONSKI IMENIK

1. Vsak registriran Uporabnik se lahko preko Moj HoT in Aplikacije Moj HoT odloči, ali želi podatke brezplačno objaviti v javnem telefonskem imeniku. V kolikor se Uporabnik za to odloči, se lahko tudi odloči, da prepove uporabo svojih podatkov za klice, ki imajo komercialni in raziskovalni namen. Če se Uporabnik ne izreče glede vnosa podatkov v elektronski imenik, vnos ni izveden.

## 14. ZBIRANJE PODATKOV UPORABNIKOV

1. HoT osebne podatke obdeluje v skladu z veljavno zakonodajo. Vse podrobnosti so navedene v Posebnih pogojih varstva osebnih podatkov, ki so sestavni del teh Splošnih pogojev in so dostopni na [www.hot.si](http://www.hot.si).

## 15. POGOJI ZA OMEJITEV, PREKINITEV ALI IZKLOP UPORABNIKA OZIROMA TRAJNO PREKINITEV DELOVANJA

1. HoT mobil lahko brez soglasja Uporabnikov začasno omeji ali prekine dostop do svojih storitev, če je to potrebno zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja pri Operaterju omrežja ali na sistemih HoT mobil ali če je prišlo do napake, okvare ali nedelovanja zaradi višje sile.
2. HoT mobil na svoji spletni strani Uporabnike obvešča o omejitvah ali prekinitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja (preko povezave do ustrezne spletne strani Operaterja omrežja). Informacije so na voljo tudi s klicem na CPU.
3. Omejitve ali prekinitev smejo trajati le toliko časa, kolikor je potrebno zaradi izvedbe ustreznih del oziroma odprave napake ali okvare.
4. HoT mobil lahko Uporabniku omeji dostop do dela ali do vseh Storitvev oz. trajno ali začasno izklopi posameznega Uporabnika iz omrežja v naslednjih primerih:
  - če Uporabnik krši določbe teh Splošnih pogojev ~~ali ne izpolnjuje drugih obveznosti~~;
  - če Uporabnik uporablja SIM kartico za posredovanje telekomunikacijskega prometa, ki moti funkcionalnost omrežja oziroma uporablja SIM kartico za opravljanje dejavnosti, ki niso opredeljene s strani HoT mobil;
  - če je to potrebno, zaradi varovanja Uporabnikovih interesov ali preprečevanja zlorab;
  - če HoT mobil ali tuji operater ugotovi, da se SIM kartica uporablja v mobilnem telefonu ali mobilni napravi, ki je odtujena na protipraven način;
  - če je prijavljeno uničenje, izguba ali kraja SIM kartice;
  - če Uporabnik ne poravnava zapadlih obveznosti do HoT mobil.
5. HoT mobil pred izvedbo ukrepa Uporabniku pošlje SMS sporočilo o ugotovljenih kršitvah in ga pozove, da s kršitvami preneha oz. jih odpravi v roku treh (3) dni od prejema obvestila, sicer bo zoper njega izveden ustrezen ukrep. Če Uporabnik v roku treh (3) dni od poslanega SMS sporočila ne preneha s kršitvami oz. jih ne odpravi, lahko HoT mobil takoj začasno ali trajno omeji dostop Uporabnika do dela ali vseh storitev oz. Uporabnika začasno ali trajno izklopi iz omrežja. HoT mobil lahko izvede zgoraj navedene ukrepe brez predhodnega obvestila Uporabnika, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje.

## 16. NADOMESTILA V PRIMERU SLABŠEGA DELOVANJA ALI NEDELOVANJA STORITEV

1. To poglavje opisuje način določanja minimalnega nadomestila, ki ga HoT povrne svojim Uporabnikom v primeru, ko naročene Storitve ne delujejo oziroma delujejo slabše (»napaka«), ko je iz razlogov na strani HoT prišlo do napake in je bila le-ta prijavljena pravilno.
2. HoT v primeru nedelovanja javne komunikacijske storitve ali njenega slabšega delovanja Uporabniku povrne nadomestilo, kot je določeno v tabeli. Povrnitev nadomestila je odvisna od vrste napake in trajanja napake.
3. Za nedelovanje oziroma slabše delovanje Storitvev gre v primerih, ko Uporabnik Storitvev ne more uporabljati (popolna nezmožnost uporabe) oziroma gre za trajajoče delovanje storitve na način, ki ni skladen s pogodbenimi pogoji in ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke.

4. Za nedelovanje oziroma slabše delovanje storitve v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih ne gre v tistih primerih, kjer je vzrok v nepokrivanju oz. slabšem pokrivanju območja z mobilnim signalom.
5. Uporabnik je do nadomestila upravičen le v primeru, ko pravilno prijavi napako, aktivno sodeluje pri odpravi napake in pri tem ravna po navodilih HoT.
6. Uporabnik mora morebitne napake javiti po e-pošti na: [info@HoT.si](mailto:info@HoT.si), pri čemer mora opredeliti napako in na katero storitev se le-ta nanaša.
7. V primeru, da je napaka prijavljena med 19. uro in 7. uro naslednjega dne, čas trajanja napake teče od 7. ure naslednjega dne.
8. HoT mobil bo zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj, ki so v njegovi moči/domeni v najkrajšem možnem času.
9. Če je Uporabnik naročnik paketnih storitev, mu HoT povrne nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za nedelujočo oziroma slabše delujočo storitev, kot jo ima objavljeno v svojem ceniku.
10. Če HoT v ceniku nima določene naročnine za posamezno storitev, povrne Uporabniku sorazmerni del naročnine v razmerju, ki ga predstavlja posamezna storitev v številu storitev, zajetih v paket (npr. v paketu dveh storitev (storitve mobilne telefonije in mobilnega interneta) v primeru nedelovanja oziroma slabšega delovanja ene storitve HoT povrne 1/2 naročnine). Na enak način se določa tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov).
11. Nadomestilo se določi glede na čas, ko Uporabnik zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja javne komunikacijske storitve ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine, kot jo ima HoT objavljeno v svojem veljavnem ceniku.
12. Višina minimalnega nadomestila se določi kot sledi:

| Napaka                                                         | Čas trajanja napake | Višina nadomestila      |
|----------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|
| Nedelovanje ali slabše delovanje javne komunikacijske storitve | od 14 do 24 ur      | 10 % mesečne naročnine  |
|                                                                | od 24 do 48 ur      | 25 % mesečne naročnine  |
|                                                                | od 48 do 72 ur      | 50 % mesečne naročnine  |
|                                                                | nad 72 ur           | 100 % mesečne naročnine |

13. Čas trajanja napake se šteje od trenutka pravilne prijave napake, če je napaka prijavljena med 7. in 19. uro (v primeru, ko je napaka prijavljena med 19. uro in 7. uro naslednjega dne, čas trajanja napake teče od 7. ure naslednjega dne) ter do časa odprave napake.
14. Nadomestilo bo HoT mobil Uporabniku povrnil na njegovo zahtevo, pogoj za izplačilo pa je pravilno vložen ugovor, o katerem HoT mobil odloči v prid Uporabnika (ugotovljeno in dokazano slabše delovanje ali nedelovanje).
15. Izplačilo nadomestila Uporabniku se izvede kot dobropis na HoT računu. V primeru prenehanja uporabe HoT storitev se nadomestilo izvede kot nakazilo zneska na transakcijski račun Uporabnika.
16. Najvišje nadomestilo ne more preseči sto odstotnih točk (100%) odstotkov vrednosti vključene Tarife.
17. V primeru ponavljajočega, nedokazanega in neutemeljenega prijavljanja napak, ima HoT mobil v skrajnem primeru po predhodnem opozorilu pravico Uporabniku prenehati zagotavljati Storitve.
18. HoT mobil ne odgovarja Uporabnikom za posledice slabše kakovosti storitev, če pride do prekinitve ali zmanjšanja dostopnosti do storitev zaradi napak ali okvar v storitvah ali v omrežju, ki so posledica naravne

ali druge nesreče oziroma drugih okoliščin ali dejanj tretjih oseb, ki jih HoT mobil ni mogel preprečiti, jih odpraviti ali se jim izogniti.

19. HoT mobil v nobenem primeru ne odgovarja za posredno škodo ali izgubljeni dobiček, niti za povzročeno škodo in nastale stroške Uporabniku, če motnje pri Uporabnikovi uporabi storitev brez svoje krivde ni mogel preprečiti ali odpraviti in se jim tudi ne izogniti. HoT mobil tudi ne odgovarja za škodo, ki nastane iz neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe storitev ali opreme s strani Uporabnika.

## 17. ZLONAMERNI KLICI

1. HoT mobil bo v primeru zlonamernih klicev ali nadležnih klicev na podlagi pisne zahteve Uporabnika in v primeru tehnične izvedbe začasno za največ tri (3) mesece, beležil izvor vseh klicev, ki se zaključijo na omrežni priključni točki (SIM) tega Uporabnika. To velja tudi za klice tistih, ki imajo vklopljeno možnost preprečitve prikaza identitete priključka. HoT mobil bo podatke o sledenju hranil in o rezultatu sledenja, pisno obvestil Uporabnika, ki je zahteval sledenje zlonamernih ali nadležnih klicev. Le v primeru izkazane pravnega interesa (za potrebe zaščite pravic pred sodiščem), mu HoT mobil posreduje podatke, ki razkrijejo identiteto kličočega, o čemer obvesti kličočega in Informacijskega pooblaščenca.

## 18. REŠEVANJE SPOROV IN UGOVOROV UPORABNIKOV

1. Uporabnik ima pravico do ugovora zoper vsako odločitev ali ravnanje HoT mobil v zvezi s pravicami in obveznostmi Uporabnika in HoT mobil glede izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev, kot to določa ZEKom-2 in na njegovi podlagi izdani predpisi.
2. Uporabnik ima pravico vložiti ugovor zoper odločitev ali ravnanje HoT mobil, povezano z dostopom do storitev ali izvajanjem storitev v roku petnajstih (15) dni od takrat, ko je izvedel za izpodbijano odločitev oziroma ravnanje, vendar najpozneje v šestdesetih (60) dneh od dne, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, pri čemer se šteje, da je ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če je vložen prvi naslednji delovni dan.
3. ~~Ugovor v zvezi s storitvami, SIM kartico, vrednostnicami, ipd., bo HoT mobil upošteval samo v primeru, če so v ugovoru navedeni vsaj naslednji podatki: ime in priimek, naslov Uporabnika, Mobilna številka in morebitna druga kontaktna številka, opis napake, v primeru reklamacije SIM kartice ali kartice pa tudi prodajno mesto ter kraj in datum nakupa, v prilogi originalna SIM kartica ali ter kopija izpisa transakcije oz. pregleda porabe. Zaradi identifikacije Uporabnika mora biti predložena tudi plastificirana kartica ali kopija SIM kartice HoT mobil, na katerem so informacije o SIM kartici. Ugovor v zvezi s storitvami, SIM kartico kupljeno preko e-trgovine HoT ipd., bo HoT mobil upošteval samo v primeru, če so v ugovoru navedeni vsaj naslednji podatki: ime in priimek, naslov Uporabnika, Mobilna številka in morebitna druga kontaktna številka, opis napake, v primeru reklamacije SIM kartice, kupljene preko HoT e-trgovine, tudi datum nakupa, v prilogi originalna SIM kartica oz. kopija izpisa transakcije oz. pregleda porabe. Zaradi identifikacije Uporabnika mora biti predložena tudi plastificirana kartica ali kopija SIM-kartice HoT mobil, na katerem so informacije o SIM kartici. Ugovor v zvezi s HoT SIM kartico ali vrednostnico, kupljeno v HOFER, se ureja neposredno s HOFER.~~
4. Ugovor v zvezi z Vrednostnico ali SIM kartico se upošteva samo, če je bil nakup opravljen na pooblaščenem prodajnem mestu – tj. v ~~HOFER prodajalnah Hofer~~ ali na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
5. Ugovor se lahko vloži po e-pošti [info@HoT.si](mailto:info@HoT.si), s poslano pošto na naslov: HoT mobil d.o.o., p.p. 4005, 1000 Ljubljana ali s klicem na CPU, pri čemer mora Uporabnik izrecno opozoriti, da vlaga ugovor ter podati vse podatke, ki so pomembni in potrebni za vložitev ugovora.

6. HoT mobil bo na vsak ugovor odgovoril pisno oziroma na drug zanesljiv način, s katerim je moč dokazati vročitev (sem sodi katerikoli način, ki je usklajen z Uporabnikom), najkasneje v petnajstih (15) dneh. Če HoT mobil ne ugotovi Uporabnikovega ugovora, lahko Uporabnik v petnajstih (15) dneh po prejemu odločitve HoT mobil vložiti predlog za rešitev spora na AKOS. Če HoT mobil o ugovoru Uporabnika ne odloči v petnajstih (15) dneh po prejemu ugovora, lahko Uporabnik v tridesetih (30) dneh po vložitvi ugovora vložiti predlog za rešitev spora pred AKOS.
7. HoT mobil v primeru vloženega ugovora ter do dokončne rešitve spora oziroma do dokončne odločitve AKOS, Uporabnika ne bo izklopil iz omrežja oziroma mu prenehal zagotavljati elektronske komunikacijske storitve.
8. Glede na zgoraj opredeljene pristojnosti AKOS, HoT mobil ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga Uporabnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.
9. Reklamacije v zvezi z Mobilnimi napravami in dodatno opremo, kupljeno pri ~~Hofer~~ **HOFER** ali drugih prodajnih mestih, rešujejo zastopniki proizvajalcev oz. pooblaščenih serviserji te opreme. HoT mobil v tem postopku nima in ne more imeti nikakršne vloge. Navodila za reševanje reklamacij, naslov pooblaščenih servisov z vsemi potrebnimi obrazci, dokumenti in informacijami so običajno (oz. bi morali biti) priloga Mobilni napravi ali dodatni opremi.

## 19. GARANCIJA CEN

1. HoT mobil daje garancijo cen na Tarife. To pomeni, da se zavezuje, da ne bo višal cen Tarif. Pridržujemo si pravico do morebitnega višanja cen Tarif v primeru dejavnikov, izven vpliva HoT mobil, npr. povišanje DDV.

## 20. PRIPOROČILA UPORABNIKOM

1. HoT mobil Uporabnikom priporoča uporabo izključno Mobilnih naprav in dodatne opreme, katerih uporabnost in tehnične značilnosti so v skladu z veljavnimi predpisi Republike Slovenije in v skladu z navodili proizvajalca. Uporabnik je dolžan SIM kartico in certifikat SIM kartice ter druge elemente, ki omogočajo uporabo Mobilne naprave oz. storitev, skrbno varovati pred tretjo osebo in ji s tem onemogočiti nepooblaščen rabo oz. zlorabo Mobilne naprave oz. storitev.
2. HoT mobil Uporabnikom dodatno svetuje, da:
  - Ne puščajo Mobilnih naprav brez nadzora.
  - Zavarujejo številko PIN in PUK na način, da nepooblaščen oseba ne more videti številke PIN in PUK.
  - SIM kartico skrbno varuje in jo ima vedno pod neposrednim nadzorom.
  - V ustreznih časovnih presledkih dela varnostno kopijo vseh podatkov, ki jih ima shranjene na SIM kartici in/ali na Mobilni napravi.
  - Zaradi preprečevanja zlorab kliče oz. vrača klice le na tiste mednarodne neodgovorjene telefonske številke, ki jih pozna.
  - Da lahko pride pri uporabi mobilnih naprav, še posebej npr. v primeru uporabe t.i. pametnih telefonov do velike porabe prenosa podatkov, brez da bi se Uporabnik tega zavedal – npr. pri posodobitvah idr.
  - Pred preusmeritvijo klicev zagotovi, da ne bo preusmeril klicev na SIM kartico/mobilno napravo, ki ima preusmeritev že nastavljeno.
  - Ne uporablja mobilnih naprav npr. v letalih, bolnišnicah, bencinskih postajah oz. kjer je tako označeno.
  - Uporablja Mobilne naprave na način, ki ne moti okolice.
  - Pred uporabo storitev v Mednarodnem gostovanju si preberite Nasvete za uporabo storitev na spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si) (rubrika Tujina).

## 21. KONČNE DOLOČBE

1. O morebitnih nameravanih spremembah pogojev iz pogodbenega razmerja med HoT mobil in Uporabnikom, HoT mobil vselej obvešča Uporabnike najmanj trideset (30) dni pred uveljavitvijo sprememb, najmanj preko svoje spletne strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
2. HoT mobil o spremembi Splošnih pogojev svoje Uporabnike lahko obvesti tudi tako, da jim v tem roku pošlje SMS sporočilo, kadar je to glede na okoliščine ustrezno, v katerem jih opozori na spremembo in navede neposredno elektronsko povezavo do objavljene spremembe Splošnih pogojev na svoji spletni strani [www.hot.si](http://www.hot.si).
3. Informacije o morebitnih spremembah so Uporabnikom vedno dostopne tudi s klicem na CPU.
4. Obvestilo o spremembi vsebuje natančno in jasno navedbo sprememb Splošnih pogojev ter navedbo, s katerim dnem bo sprememba pričela veljati. HoT mobil zagotovi tudi prečiščeno različico besedila določila (npr. točke ali odstavka točke), ki se spreminja. Obvestilo vsebuje tudi navedbo, da lahko za dodatne informacije in pojasnila v zvezi z najavljeno spremembo Uporabniki pokličejo na CPU.
5. ~~Razen v primerih, ko je sprememba Splošnih pogojev, nujna zaradi uskladitve z ZEKom-2 oziroma na njegovi podlagi sprejetimi podzakonskimi akti, to obvestilo vsebuje navedbo, da imajo Uporabniki v istem roku, to je do uveljavitve spremembe, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve razmerja in brez pogodbene kazni pravico odstopiti od Dogovora, v kolikor se s predlaganimi spremembami ne strinjajo.~~ Razen v primerih, ko je sprememba Splošnih pogojev, nujna zaradi uskladitve z veljavnim Zakonom o elektronskih komunikacijah oziroma na njegovi podlagi sprejetimi podzakonskimi akti, to obvestilo vsebuje navedbo, da imajo Uporabniki v roku 60 dni, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve razmerja in brez pogodbene kazni pravico odstopiti od Dogovora, v kolikor se s predlaganimi spremembami ne strinjajo.
6. HoT mobil lahko Uporabnikom, ki želijo izkoristiti odstopno upravičenje, v zameno ponudi, da ohranijo uporabniško razmerje v veljavi pod obstoječimi pogoji.
7. Če Uporabnik obdrži SIM kartico in uporabi katerokoli Storitev tudi po izteku ~~šesttrideset (6030)~~ dnevnega roka, se šteje, da s spremenjenimi Splošnimi pogoji soglaša.
8. Če katero koli določilo teh Splošnih pogojev postane neveljavno, se nadomesti z veljavnim določilom, ki čim bolj ustreza vsebini neveljavnega določila. V tem primeru druga določila Splošnih pogojev ostanejo veljavna, če je to mogoče.
9. Ti Splošni pogoji začnejo veljati z dnem ~~410. 108. 20253.~~

HoT mobil d.o.o.