

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

## KAZALO

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

## 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 veskozi prizadeval, da Uporabnikom na jasnem 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, običajno gre za opravljeni prvi klic, poslano sporočilo (SMS) ali sproženo 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-1.
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 štiriindvajset (24) ur na dan, vsak dan v letu. 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 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. »**Klici v sili**« so klici 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. Klici v sili so klici na telefonsko številko: 112, klici na telefonsko številko policije: 113, klici za prijavo pogrešanih otrok na telefonsko številko: 116 000 oz. drugi klici določeni v ZEKom-1 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 terminalna 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, 3G, 4G), kakovosti radijskega signala in drugih dejavnikov na prenosni poti (npr. obremenjenost omrežja, zmoglosti 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., Šmartinska cesta 134b, Ljubljana, ali »A1 Slovenija«, je izvajalec storitev omrežja mobilne telefonije GSM/UMTS/LTE, 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).
  36. »Prodajni partner« oziroma »Hofer« pomeni poslovalnico družbe Hofer trgovina na drobno d.o.o., kjer je mogoče kupiti Paket, Vrednostnico idr. v skladu s ponudbo HoT mobil. Spisek poslovalnic 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. »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.
  41. »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.
  42. »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.
  43. »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.
  44. »Ugovor« je ugovor oz. pritožba Uporabnika zoper odločitev, izvajanje, zaračunavanje ali drugo ravnanje HoT mobil v zvezi z izvajanjem Elektronskih komunikacijskih storitev.
  45. »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.

- 46. »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
- 47. »Vrednostnica«** je fizična vrednostnica, ki vsebuje podatke za polnjenje HoT računa. Vrednostnico je mogoče kupiti v poslovalnicah Hofer 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.
- 48. »Zakon o elektronskih komunikacijah«** ali »ZEKom-1« 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 Storitve (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 Storitve 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 Storitve ter Storitve 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 seznanijo še pred pričetkom uporabe Storitve 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 na številke za Klice 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 klicev na številke za Klice v sili).
9. HoT mobil Uporabniku ne zagotavlja nerazčlenjenega ali razčlenjenega računa, kot sta opredeljena z ZEKom-1. 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 Klice 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 obdobji in tekočega obdobja.

10. Za Prenos mobilne številke mora Uporabnik izpolniti obrazec oz. slediti postopku na Portalu Moj HoT.
11. Uporabnik lahko opravlja Storitve znotraj GSM/UMTS/LTE omrežja v Sloveniji in v tujini, skladno s tehničnimi možnostmi, kot so na voljo v trenutku in na lokaciji opravljanja Storitev. 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 Storitev sta objavljena na spletni strani [www.HoT.si](http://www.HoT.si), na voljo pa sta tudi s klicem na CPU.

## 4. NASTANEK UPORABNIŠKEGA RAZMERJA

1. Razmerje med Uporabnikom in HoT mobil nastane (Dogovor), ko Uporabnik prvič aktivira 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, 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.
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 Klice v sili - tak HoT račun je neaktiven.
3. Vračilo dobroimetja je možno za Uporabnike, ki imajo vključeno samodejno polnjenje. Uporabnik lahko preko izpolnjene zahteve, ki je dostopna na Portalu Moj HoT, zahteva vračilo dobroimetja v obdobju, ko HoT račun ni več aktiven in do trenutka, ko je HoT račun ukinjen.
4. Klice v sili HoT mobil zagotavlja tudi v primeru neaktivnosti SIM kartice, vse do ukinitve HoT računa.
5. 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.
6. Uporabnik lahko HoT račun polni do maksimalne vrednosti dvesto (200) EUR.
7. Ko se Uporabnikovo dobroimetje zniža pod mejo en (1) EUR bo Uporabnik obveščen o nizkem stanju in bo pozvan k ponovni polnitvi.
8. Uporabnik ima možnost vklopa storitve samodejnega (avtomatskega) polnjenja. Samodejno polnjenje si Uporabnik nastavi sam, na način, da nastavi spodnjo mejo dobroimetja, ko naj se samodejno polnjenje izvede in znesek, ki ga Uporabnik želi polniti.
9. 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 Klice v sili.
10. Vrednostnice, kot sredstvo namenjeno za polnjenje HoT računa v fizični obliki, ki jih Uporabnik lahko kupi pri Prodajnem partnerju, imajo 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.
11. HoT mobil jamči zgolj za nepoškodovane Vrednostnice, ki so bile kupljene pri Prodajnem partnerju ali na spletni strani [www.HoT.si](http://www.HoT.si).
12. 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 in v Aplikaciji Moj HoT nastavi omejitev stroškov v koledarskem mesecu. Vanjo se šteje vsa poraba in polnitve, ki jih je Uporabnik izvedel v tekočem mesecu. Če Uporabnik doseže individualno omejitev stroškov, se Uporabniku prepreči nadaljnja uporaba plačljivih Storitv HoT mobil, dokler ne poveča ali izklopi omejitve stroškov preko Portala Moj HoT, Aplikacije Moj HoT ali s klicem na CPU. Omejitev stroškov je mogoče povečati do zgornje meje, ki jo določi HoT mobil. Uporabo Storitv, ki ne povzročajo stroškov (so brezplačne) in Storitv, ki jih je Uporabnik že zakupil znotraj Tarif, nastavitve nadzora nad stroški ne omejuje.

## 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 ali pa se SIM kartica brez dogovora s HoT mobil uporablja v komercialne namene. HoT mobil v tem primeru ukrepa brez nepotrebnega odlašanja oz. takoj, ko se seznanj s prej navedenimi razlogi ter lahko v skrajnem primeru tudi prekine delovanje SIM kartice.
4. 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, če kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave.
5. 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.
6. V primeru izgube (ne v primerih po prejšnji točki), uničenja ali poškodbe 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.

7. HoT mobil ne odgovarja za morebitno škodo, povzročeno Uporabniku zaradi nepooblaščen uporabe ali posega na SIM kartici ali v primeru uničenja, poškodbe, izgube ali kraje SIM kartice. V takem primeru HoT mobil ne upošteva reklamacij oz. bo zavnil morebitni Ugovor.

## 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 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 premisske 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 vzpostavljenе 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 prestrzati, 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 Politike poštene uporabe lahko HoT mobil od svojih Uporabnikov Gostovanja v Uniji ob sklenitvi Dogovora 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 upokojenecv, 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 izstavitve 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 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.
- 13.** 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.
- 14.** V kolikor bi imel Uporabnik pritožbo glede Politike poštene uporabe pošlje Ugovor v skladu s poglavjem REŠEVANJE SPOROV IN UGOVOROV UPORABNIKOV.
- 15.** HoT mobil zagotavlja finančno zgornjo mejo za koledarski mesec pri prenosu podatkov v Gostovanju, ki znaša šestdeset (60) EUR z DDV.
- 16.** Ko Uporabnik doseže osemdeset odstotnih točk (80%), kar zneso osemindeset (48) EUR z DDV, porabe storitev podatkovnega Gostovanja mu HoT mobil pošlje SMS s katerim Uporabnika obvesti o tem dejstvu. Uporabnik lahko zahteva prekinitve pošiljanja takšnih obvestil, prav tako pa lahko nato zahteva, da začne HoT mobil to storitev ponovno zagotavljati.
- 17.** Ko uporabnik doseže sto odstotnih točk (100%), kar zneso 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 prekinitve pošiljanja takšnih obvestil, prav tako pa lahko nato zahteva, da začne HoT mobil to storitev ponovno zagotavljati.

18. 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.
19. 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.
20. Cene uporabe storitev Gostovanja, vključujoč omejitve Politike poštene uporabe poimenovano „paket z odprtim prenosom podatkov“ so objavljene v Ceniku.

## 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, zmogljivost terminalne opreme, morebitni izpadi baznih postaj, tehnologija, ki je uporabljena za prenos podatkovnega prometa GSM/UMTS/LTE, 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 Oglasevana hitrost in Ocenjena maksimalna hitrost. Oglasevana 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. 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 seznanja 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, ki bi nastali, zaradi njene zlorabe v primeru nepooblaščen uporabe 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 mobil sme pridobivati, hraniti, uporabljati, prilagajati, spreminjati, anonimizirati, blokirati ali kako drugače obdelovati vse podatke, ki mu jih v okviru tega sodelovanja posredujejo Uporabniki in jih dobi ali ustvari sam ter ki so v skladu z Veljavnimi predpisi in potrebami potrebni: (a) za sklepanje, izvajanje, spremljanje in prenehanje razmerja z Uporabnikom, (b) za izpolnjevanje HoT mobil obveznosti in za uveljavljanje njegovih pravic, (c) za zaračunavanje storitev, (d) za izvajanje internih analiz, (e) zaračunavanje Storitve in Storitve Drugih ponudnikov, (f) reševanje tehničnih težav, (g) odkrivanja zlorab, (h) rednega izvajanja marketinških raziskav, spremljanja navad, prilagajanja ponudb, profiliranja, segmentiranja in



- kontaktiranja z Uporabniki in izvajanja drugih vrst tržnih in poslovnih analiz, namenjenih izboljšanju ponudbe z Uporabnikom, (i) izvajanja ostalih Elektronskih komunikacijskih storitev in Storitve z dodano vrednostjo, (j) obveščanja o komercialnih akcijah in novostih v ponudbi ter morebitne druge namene v skladu s Splošnimi pogoji, ali drugimi posebnimi dogovori z Uporabniki, o katerih so Uporabniki informirani in so z njimi izrecno ali smiselno soglašali oziroma v skladu z Veljavnimi predpisi.
2. HoT mobil pridobiva, hrani, uporablja, prilagaja, spreminja, anonimizira, blokira ali kako drugače obdeluje osebne podatke skladno z določili predpisov, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.
  3. HoT mobil zbira podatke o Uporabnikih: (i) podatke o preverjanju istovetnosti Uporabnika - ime in priimek, naslov stalnega ali začasnega bivališča, mobilna številka, e-pošta, davčna številka, (ii) podatke o prometu, ki jih pridobi ali ustvari v okviru izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev, (iii) podatke, ki jih potrebuje zaradi oglaševanja, predstavitev in trženja Elektronskih komunikacijskih storitev in izvajanja Storitve z dodano vrednostjo in (iv) podatke v zvezi z drugim poslovnim sodelovanjem, ki jih pridobi glede Uporabnikov.
  4. Zaradi nemotenega izvajanja Storitve, Uporabnik z nakupom Paketa ter Aktivacijo pooblašča družbo HoT mobil, da sme kjerkoli, zlasti pa pri kateremkoli državnem organu, inštituciji, delodajalcu in banki, preveriti resničnost podatkov, ki jih je Uporabnik navedel ob registraciji. Podatke Uporabnika HoT mobil uporablja zgolj za potrebe lastnega poslovnega delovanja in izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev.
  5. HoT mobil sme obdelovati podatke o prometu v celotnem obdobju, v katerem so ti potrebni za izvedbo storitev oziroma niso več potrebni za prenos sporočil, razen v primerih podatkov, pri katerih je v skladu z Veljavnimi predpisi izrecno določeno drugače.
  6. HoT mobil sme do popolnega plačila Storitve oziroma do preteka vseh zastaralnih rokov za uveljavitev svojih zahtevkov iz naslova izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev, hraniti in obdelovati podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, kot so na primer: izvor (npr.: kličočka številka ali uporabniško ime, ...), ponor komunikacije (npr.: klicana številka, ...), smer komunikacije (npr.: odhodni, dohodni klic, ...), čas in trajanje komunikacije, vrsta komunikacije oziroma uporabljene storitve (npr.: klic, SMS sporočila, MMS sporočila, splet, ...), podatek o preusmeritvi, količina prenesenih podatkov in dostopna točka v spletu (v primeru podatkovnih storitev), stopnja napake v bitih, število porabljenih vključenih enot (npr.: število brezplačnih minut, ...), lokacija komunikacije, številka IMSI, identiteta opreme (npr.: številka IMEI, ...), stanje baterije, razred prihranka energije, tip, čas in datum dogodka, stopnja pokritosti območja, moč signala, Ec/Io, moč dostopne kode signala, izvorno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve (npr.: doma, tujina, ...), klicna koda izvorne države, klicna koda klicane države, uporabljena tarifa oziroma cena, zaračunana vrednost in priznani popusti, davek, podatek o odločitvi Uporabnika glede prikaza identitete njegovega klica, vsebina zahtevka Uporabnika za izvedbo Storitve (če je izvedba storitve odvisna od parametra oziroma vsebine zahtevka, npr.: glasovanje, ...) in drugi podatki o opravljeni storitvi.
  7. HoT mobil sme za izvedbo Storitve z dodano vrednostjo obdelovati naslednje lokacijske podatke, ki niso hkrati podatki o prometu: ID celice (bazne postaje), GPS podatki o lokaciji (zemljepisna širina in dolžina), hitrost, smer, pot, postanek, negotovost, nadmorska višina in druge podatke, ki so potrebni za izvedbo Storitve z dodano vrednostjo, zlasti za opravljanje meritev delovanja omrežnih parametrov, izpeljavo analize in odpravo ter izboljšanje omrežnih storitev in reševanja tehničnih težav, dajanje nadomestila za nezmožnost uporabe storitev ter za vsakodnevno izvajanje marketinških raziskav, spremljanje navad, prilagajanje ponudbe, profiliranje, segmentiranje in kontaktiranje Uporabnikov ter za izvajanje drugih Storitve z dodano vrednostjo, za obdobje, ki je potrebno za izvedbo takšne storitve oziroma za doseganje zgoraj navedenih namenov obdelave. HoT mobil lahko te podatke zaradi izvedbe Storitve z dodano vrednostjo posreduje tudi tretjim osebam. Uporabnik se strinja, da je HoT mobilu dal svoje predhodno soglasje za obdelavo lokacijskih podatkov, ki niso hkrati podatki o prometu, za obdobje, ko je njihova obdelava v obsegu in trajanju potrebna za izvedbo Storitve z dodano vrednostjo v skladu z zgoraj navedenimi nameni obdelave ter da sta bila seznanjena, da lahko dano soglasje kadarkoli prekličeta oziroma da ga lahko zavmeta ter da imata možnost, da na preprost in brezplačen način začasno zavmeta obdelavo takšnih podatkov pri vsaki priključitvi na omrežje ali za vsak prenos komunikacije.

8. HoT mobil sme ne glede na prvotni namen zbiranja, osebne podatke obdelovati za zgodovinsko, statistično in znanstveno-raziskovalne namene, pri čemer se Uporabnik strinja, da je dal HoT mobilu svoje soglasje, da se podatki za tovrstne namene lahko obdelujejo oziroma posredujejo brez anonimiziranja v skladu z Veljavnimi predpisi.
9. V času dostopa do spletnih aplikacij, spletnih strani in portalov v upravljanju HoT mobil, sme HoT mobil ob obisku Uporabnika, za namene varovanja sistema, tehnične administracije spletne infrastrukture, optimizacije vsebine spletnih mest in aplikacij ter vsakodnevnega izvajanja marketinških raziskav, spremljanja navad, prilagajanja ponudbe, profiliranja, segmentiranja in kontaktiranja Uporabnikov ter za druge podobne namene, na trdi disk naprave oziroma terminala s katerega Uporabnik dostopa, v obliki piškotka ali na lastne strežnike, v obliki dnevnika dogodkov (t.i. log file), shraniti določene podatke, predvsem IP-naslov naprave iz katere se dostopa na spletno mesto, datum in čas obiska spletnega mesta, ime in URL obiskane datoteke, prenesene količine podatkov, sporočilo, ali je bil obisk uspešno izveden, razpoznavne znake uporabljenega iskalnika in sistema, spletno stran, iz katere je izveden obisk, naziv ponudnika internetnih storitev in druge podobne podatke. Uporabnik soglaša z obdelavo zgoraj navedenih podatkov v zgoraj navedene namene, z uporabo ustreznih nastavitev v brskalniku ali drugih aplikacijah v skladu z Veljavnimi predpisi.
10. Uporabnik soglaša, da sme HoT mobil tudi po prenehanju zagotavljanja Elektronskih komunikacijskih storitev, podatke, ki mu jih je v okviru tega razmerja posredoval in ki jih je pridobil sam, obdelovati v vsebini in za časovno obdobje ter v skladu z zgoraj navedenimi nameni s katerim jih obdeluje, če je takšna obdelava podatkov primerna in potrebna za doseganje teh namenov, vendar v vsakem primeru najdalj do preklica danega soglasja Uporabnika.
11. Pri storitvah Mednarodnega gostovanja in drugih Storitvah Drugih ponudnikov lahko pride do pridobivanja, hrambe, uporabe ali drugačne obdelave podatkov tudi pri tretjih operaterjih, ki so »roaming« partnerji Operaterja omrežja oz. HoT mobil in Drugih ponudnikov.
12. Uporabnik ima pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj (v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov), kar ne velja v primeru omejitve te pravice, če tako določajo Veljavni predpisi.
13. Če je za pridobivanje, hrambo, uporabo ali katerokoli drugo vrsto obdelave osebnih podatkov, v skladu z Veljavnimi predpisi, ali iz drugega pravnega naslova, potrebno soglasje posameznika, lahko HoT mobil te podatke obdeluje zgolj po predhodnem soglasju tega posameznika. Če posameznik svoje soglasje prekliče, HoT mobil takoj preneha z obdelavo tistih podatkov, za katero je to soglasje potrebno.

## 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 prekinitvah 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 prekinitve 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 Storitev 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 poravna 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. Uporabnik mora vse morebitne napake in motnje na storitvah javljati na CPU ali po e-pošti info@HoT.si. Uporabnik lahko vsako nedelovanje ali slabše delovanje storitev prijavi 24 ur na dan, 7 dni v tednu, pri čemer mora opredeliti storitev na katero se napaka nanaša.
2. HoT mobil bo zagotavljal odpravo vseh okvar in motenj, ki so v njegovi moči/domeni v najkrajšem možnem času.
3. Uporabnik je upravičen do povrnitve dela ali celote plačanega zneska za storitev v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ko iz razlogov na strani HoT mobil ni mogel uporabljati Storitve z zakupljenimi količinami (Tarife) oz. ko je bila iz razlogov na strani HoT mobil dostopnost do storitev prekinjena ali zmanjšana, in ko je bilo to nedelovanje oz. slabše delovanje storitev prijavljeno v skladu z določbami Splošnih pogojev ter evidentirano in potrjeno v sistemu spremljanja napak v CPU. Višina sorazmernega zmanjšanja naročnine znaša od deset odstotnih točk (10 %) do sto odstotnih točk (100 %), glede na različne dejavnike, glede na spodnjo tabelo.

<i>Napaka</i>	<i>Čas trajanja napake v obračunskem obdobju *</i>	<i>Višina minimalnega nadomestila</i>
<b>Nedelovanje</b>	Od 14 do 24 ur od 24 do 48 ur od 48 do 72 ur nad 72	10 % tarife 25 % tarife 50 % tarife 100 % tarife

\* od pravilne prijave napake (pri čemer je postopek prijave napake opredeljen s Splošnimi pogoji) ter do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani Uporabnika oziroma zabeležena v sistemu za prijavo napak HoT mobil.

4. Najvišje nadomestilo za čas slabšega delovanja ali nedelovanja ne more preseči sto odstotnih točk (100%) odstotkov vrednosti vključene Tarife.
5. V kolikor je v skladu z zgornjo tabelo, nedelovanje vezano le na eno izmed storitev v Tarifi (npr.: prenos podatkov, medtem ko storitve govornih klicev in SMS sporočil delujejo) je nadomestilo vezano na eno tretjino (1/3) cene Tarife.
6. Nadomestilo bo HoT mobil Uporabniku povrnil na njegovo zahtevo, pogoj za izplačilo pa je pravilno vloženi ugovor, o katerem HoT mobil odloči v prid Uporabnika (ugotovljeno in dokazano slabše delovanje ali nedelovanje).
7. V primeru povračila nadomestila se to Uporabniku povrne v obliki polnitve računa za priznani znesek nadomestila.
8. V primeru ponavljajočega, nedokazanega in neutemeljenega prijavljanja napak, ima HoT mobil v skrajnem primeru po predhodnem opozorilu pravico Uporabniku prenehati zagotavljati Storitve.

9. Uporabnik do nadomestila ni upravičen, če HoT mobil iz objektivnih razlogov ne razpolaga s podatki, ki so potrebni za izvajanje tega poglavja Splošnih pogojev (sistem ne omogoča beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake; beleženje podatkov ni dovoljeno glede na Veljavne predpise ipd.).
10. 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.
11. 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. Če HoT mobil škodo Uporabniku povzroči krivdno, je njegova odškodninska odgovornost do Uporabnika omejena na pet (5) - kratnik zneska zadnje vključene Tarife.
12. Ugovor Uporabnika, v katerem le-ta zatrjuje, da raven kakovosti ne ustreza, se vložijo v rokih in po postopku opredeljenih v nadaljevanju teh Splošnih pogojev.

## 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-1 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.
4. Ugovor v zvezi z Vrednostnico ali SIM kartico se upošteva samo, če je bil nakup opravljen na pooblaščenem prodajnem mestu – tj. v 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 vložijo 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 vložijo 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 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.

## 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 dnevom 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-1 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.
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 Storitve tudi po izteku trideset (30) 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 10. 5. 2017.

HoT mobil d.o.o.