

Posebni pogoji za uporabo SoftNET mobil

Veljavnost: od 1. 1. 2026

1. Opredelitev pojmov

- Posebni pogoji uporabe mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju PP) urejajo razmerja med Softnet-om in naročniki ter drugimi uporabniki mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev in veljajo skupaj s Splošnimi pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev družbe Softnet d.o.o. (v nadaljevanju: SP).
- Mobilno virtualno elektronsko komunikacijsko omrežje Softnet« (v nadaljevanju MVNO) je elektronsko komunikacijsko omrežje Telekom Slovenije, ki deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000 in drugih frekvenc, ki omogočajo storitve mobilnega omrežja.
- Mobilne elektronske komunikacijske storitve« in/ali »Mobilne storitve« so vzpostavljanje govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje Telekom Slovenije ter jih Softnet nudi svojim naročnikom in uporabnikom v skladu s SPU, pogoji uporabe posameznih storitev, navodili za uporabo in sklenjenimi naročniškimi pogodbami.
- »Gostovanje (Roaming)« je možnost uporabe storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Telekom Slovenije sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje storitev svojim naročnikom in uporabnikom.
- Mobilna telefonska številka ali »MSISDN« je telefonska številka, ki jo naročniku ali uporabniku za uporabo storitev mobilnega omrežja dodeli v uporabo Softnet.
- IMEI-številka (v nadaljevanju tudi IMEI –International Mobile Equipment Identity) je kombinacija števil, ki predstavlja identifikacijski podatek posameznega mobilnega telefona.
- Ostali pojmi, uporabljeni v PP, imajo enak pomen, kot je določen v SP, zakonu, ki ureja elektronske komunikacije in na njegovi podlagi sprejetih podzakonskih aktih.

2. Storitve mobilnega omrežja in pogoji uporabe storitev

- Določila teh pogojev veljajo za uporabo mobilnih storitev v virtualnem mobilnem omrežju Softnet in za uporabo mobilnih storitev v omrežjih tujih operaterjev, s katerimi ima Telekom Slovenije sklenjene pogodbe o gostovanju.
- Pogoji delovanja in uporaba mobilnih storitev v omrežjih tujih operaterjev so pogojeni z zakonodajo države, v kateri pogodbeni operater deluje ter s tehničnimi in drugimi pogoji, ki jih določa pogodbeni operater.
- Softnet omogoča svojim naročnikom in uporabnikom mobilne storitve, navedene v ponudbi Softnet-a za posamezno naročniško razmerje (v nadaljevanju NR) oziroma za posamezne naročniške ali predplačniške pakete. Softnet tako omogoča, odvisno od ponudbe naročniškega paketa oziroma naročniškega razmerja:
 - vse ali nekatere izmed osnovnih storitev: vzpostavljanje govornih zvez, video zvez, prenos podatkov, prenos tekstovnih in večpredstavnostnih sporočil, brezplačen dostop do števil za klice v sili, ki jih določa zakonodaja,
 - dopolnilne storitve, ki jih omogoča mobilno omrežje (kot npr. zapore klicev, preusmerjanje, telefonski predal, zakrivanje številke kličočega, prikaz identitete kličočega, ...)
 - dodatne storitve: mobilno plačevanje, storitve z dodano vrednostjo.

3. Uporaba storitev v omrežjih pogodbenih operaterjev gostovanje

- Softnet s pogodbenimi odnosi z drugimi operaterji omogoča svojim naročnikom/uporabnikom vzpostavitev zvez in uporabo drugih mobilnih storitev tudi v omrežjih pogodbenih operaterjev.
- Naročniki/uporabniki Softnet-a lahko uporabljajo mobilna omrežja pogodbenih operaterjev po Ceniku, ki ga SoftNET določa za gostovanja.
- Softnet v omrežjih pogodbenih operaterjev ni odgovoren za kakovost njihovih storitev ter za stroške ali morebitno naročnikovo škodo v zvezi s temi storitvami.
- Naročniki/uporabniki Softnet-a, ki gostujejo v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v tujini, so bremenjeni za del vseh dohodnih klicev, ne glede na to, iz katerega omrežja doma ali v tujini klic izvira, in sicer za del pogovora od mobilne centrale Softnet-a do trenutne lokacije naročnika po veljavnem ceniku Softnet-a za mednarodne mobilne pogovore ter za stroške, ki ali če jih zaračunavajo pogodbeni operaterji.
- Varnost pogovorov v mobilnih omrežjih pogodbenih operaterjev v času vzpostavitve zveze je odvisna od tehničnih zmognosti in pogojev pogodbenih operaterjev.
- Z namenom omogočanja uporabe storitev in preprečevanja zlorab lahko Softnet posreduje podatke o posamezni kartici SIM in posamezni IMEI-številki pogodbenim operaterjem.

4. Sklepanje naročniških razmerij

- Softnet lahko zavrne zahtevo za sklenitev naročniškega razmerja s fizično osebo ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje, če ima naročnik že sklenjenih pet (5) naročniških razmerij.
- Kartico SIM lahko prevzame:
 - fizična oseba osebno ali njen pooblaščenec, ki izpolnjuje pogoje v skladu s SP,
 - pravna oseba oz. zakoniti zastopnik ali pooblaščenec, ki izpolnjuje pogoje v skladu s SP.

5. Zbiranje in varovanje podatkov

- Softnet, kot virtualni operater omrežja, ne hrani vsebine komunikacij med naročniki/uporabniki.
- Softnet lahko na zahtevo naročnika hrani tudi podatke, ki jih je naročnik shranil z uporabo dodatnih storitev, pri čemer ne odgovarja za njihovo pravilnost. Podatki so naročniku na voljo do prenehanja veljavnosti naročniškega razmerja. Uporabnik se strinja, da lahko Softnet obdeluje/analizira omrežne podatke, ki jih ustvarjajo uporabniki mobilnega telefona, za interno uporabo in storitve, ki uporabniku izboljšajo uporabniško izkušnjo pri uporabi teh storitev.
- Na zahtevo naročnika Softnet naročniku omogoča pridobitev razčlenjenega računa preko elektronske aplikacije, vendar le podatke o mobilnih storitvah, opravljenih in zaračunanih od odobritve zahteve dalje. Posredovani podatki so v elektronski aplikaciji hranjeni in dostopni do šest (6)

mesecev. Dostop do teh podatkov se zaračuna v skladu s cenikom. Za mobilne storitve, opravljene v tujini prek omrežij tujih operaterjev, omogoča Softnet le izpis tistih podatkov, ki jih prejme od tujih operaterjev.

- Posredovanje podatkov o opravljenih storitvah v tujih omrežjih je predmet tuje zakonodaje, zato Softnet ne zagotavlja nadzora nad njihovo uporabo oz. distribucijo.

6. Pogoji za omejitev uporabe storitev

- Softnet lahko zaradi varovanja naročnikovih in/ali uporabnikovih interesov in preprečevanja zlorab začasno prepreči dostop do nekaterih ali do vseh storitev mobilnega omrežja v primeru zaznane možnosti zlorabe ali če z naročnikom/uporabnikom ne more vzpostaviti stika.
- Softnet lahko prepreči uporabo nekaterih ali vseh storitev v lastnem elektronskem komunikacijskem omrežju in v omrežjih pogodbenih operaterjev, če Softnet ali tuji operater ugotovi, da se kartica SIM uporablja v terminalu, ki je ukraden, zlorabljen, ima spremenjen IMEI ali je odtujen na protipravni način.
- Softnet lahko prepreči dostop do nekaterih ali vseh storitev mobilnega omrežja, če naročnik uporablja kartico SIM za namen, ki ni v skladu s SP, temi posebnimi pogoji in naročniško pogodbo.
- Softnet lahko prepreči dostop do nekaterih ali vseh storitev mobilnega omrežja, če ugotovi, da uporabnik moti funkcionalnost omrežja.
- Zaradi zagotavljanja enakovredne in pravične uporabe storitev prenosa podatkov v mobilnem omrežju za vse uporabnike mobilnega omrežja in v izogib preobremenitvam omrežja lahko Softnet pri uporabi storitev prenosa podatkov v mobilnem omrežju omejuje hitrost prenosa.
- Omejitve najvišjih dopustnih količin porabe storitev v mobilnem omrežju lahko Softnet v skladu s ceniki in pogoji uporabe storitev uveljavi tudi za druge storitve v mobilnem omrežju.
- V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM je naročnik dolžan o tem nemudoma obvestiti Softnet, v primeru kraje pa tudi policijsko postajo. Sporočilo je lahko ustno ali pisno. Ustno posredovano sporočilo je naročnik dolžan z vsemi podatki nemudoma oz. najkasneje v roku štiriindvajset (24) ur pisno potrditi.
- V primeru prijave uničenja, izgube ali kraje kartice SIM Softnet onemogočil uporabo kartice SIM. Softnet bo to storil najkasneje v štiriindvajsetih (24) urah po prejemu obvestila naročnika/uporabnika. Morebitni stroški opravljenih storitev v času do dejanskega izklopa bremenijo naročnika.
- V primeru uničenja, izgube ali kraje kartice SIM bo Softnet le na podlagi pisne zahteve naročnika in po veljavnem ceniku izdal novo kartico SIM z isto ali drugo telefonsko številko.

7. Prenehanje naročniškega razmerja

- V primeru odpovedi naročniškega razmerja s strani naročnika, naročniško razmerje preneha takoj po prejemu odpovedi oziroma skladno z zahtevo naročnika.
- NR preneha, če je kartica SIM izklopljena iz omrežja neprekinjeno več kot šest mesecev.
- V kolikor pogoji uporabe posamezne dodatne ali dopolnilne storitve ne določajo drugače, Softnet ob prenehanju naročniškega razmerja izklopi vse dodatne in dopolnilne storitve, ki so bile vezane na NR in izbriše z njimi povezane podatke, ki so se hranili v okviru posamezne dodatne ali dopolnilne storitve.

8. Skrb za naročnika

- Softnet zagotavlja brezplačne klice iz lastnega mobilnega omrežja na številke za klice v sili, ki jih določa zakonodaja in druge številke, ki so kot brezplačne navedene v Ceniku.
- Softnet zagotavlja brezplačne klice na številko 112 in 113 ob vstavljeni SIM-kartici, na številko 112 pa tudi, če je kartica blokirana. 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).
- Naročnik/uporabnik je dolžan skrbno varovati kartico SIM, uničenje, izgubo ali odtujitev kartice SIM takoj sporočiti SoftNET-u, skrbno varovati številko PIN, ki jo mora imeti shranjeno ločeno od kartice SIM, uporabniško ime in geslo za dostop do portalov Softnet-a.
- Naročnik/uporabnik je dolžan zavarovati kartico SIM pred škodljivimi vplivi (voda, statična elektrika, kemična razredčila in agresivne snovi, neposredni sončni žarki) ali neprimerno rabo (mehanske poškodbe ipd.) ter obvestiti Softnet o morebitnih pomanjkljivostih ali poškodbah kartice SIM.

9. Splošna priporočila naročniku

- Kartico SIM skrbno varujte in jo imejte vedno pod vašim neposrednim nadzorom.
- Ne puščajte vklopljene komunikacijske opreme brez nadzora.
- Ne vtipkajte številke PIN na mestih in na način, da nepooblaščen oseba vidi vašo številko PIN.
- Pred uporabo storitve omrežja »preusmeritev« zagotovite, da ne boste preusmerili klicev na priključek, ki je že uveljavil storitev preusmeritve.
- Uporabljajte komunikacijsko opremo v skladu z navodili proizvajalca.
- Ne uporabljajte komunikacijske opreme v letalih, bolnišnicah in drugih mestih, kjer bi njeno delovanje lahko motilo druge naprave oz. kjer je tako označeno.
- Uporabljajte komunikacijsko opremo na način, ki ne moti okolice.
- Napravite varnostno kopijo vseh podatkov, ki jih imate shranjene na SIM-kartici in/ali na komunikacijski opremi.
- Kličite le na tiste mednarodne neodgovorjene telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab.
- Na obmejnih območjih v svoji opremi nastavite (izberete) »ročno izbiro omrežja« in izberite svoje omrežje. Podrobnosti o načinu nastavitve najdete v navodilih za uporabo opreme oz. kontaktirajte »pristojno službo za pomoč naročnikom. V nasprotnem primeru se bodo opravljene storitve zaračunale po cenah gostovanja v tujini.

10. Končne določbe

- PP imajo lastnost pogodbe in so sestavni del naročniške pogodbe.
- Če so določbe PP drugačne od določb SP, se uporabljajo določbe iz PP. Če pa so določbe PP glede na določbe iz pogodbe urejene drugače, pa se uporabljajo določbe iz pogodbe.
- PP začnejo veljati z objavo na spletni strani
- Ti pogoji se objavijo na spletni strani Softnet.