

# Splošni pogoji in navodila za uporabnike storitev na številki 4222

V veljavi od 07.04.2022

## 1. Splošne določbe

Splošni pogoji in navodila določajo način uporabe storitev na številki 4222, ki jih nudi tehnični izvajalec (v nadaljevanju ponudnik storitve) v sodelovanju s ponudnikom vsebin (v nadaljevanju ponudnik vsebin) in telekomunikacijskimi operaterji (v nadaljevanju operaterji), ki so ponudniki poti.

## 2. Definicije pojmov

Storitev, je ponudba vsebin v obliki SMS sporočil na številki 4222, preko tehnične platforme imenovane sistem FILIPID, ki omogoča ponudniku vsebin posredovanje vsebin uporabnikom preko različnih operaterjev.

Ponudnik storitve, Simpatel, d.o.o., Dunajska c. 399, 1231 Ljubljana, je v pogodbenem razmerju z operaterji in je kot lastnik kratke številke odgovoren za izvedbo storitve v skladu s pogoji operaterjev in veljavno zakonodajo.

Ponudniki vsebin, Zen21 d.o.o., Špruha 19, 1236 Trzin, ki ima s ponudnikom storitve sklenjeno pogodbo za posredovanje vsebin preko sistema FILIPID in s tem prevzema odgovornost za posredovano vsebino.

Operaterji so ponudniki poti, ki omogočajo dvosmerni pretok vsebin med sistemom FILIPID in uporabniki.

Uporabnik ali naslovnik storitve je lahko naročnik in/ali predplačnik mobilnega omrežja, ki se strinja s Splošnimi pogoji storitve in upošteva veljavno zakonodajo.

SMS (Short Message Service) je storitev mobilnih operaterjev, ki omogoča prenos kratkih (max 160 znakov) besedilnih sporočil v mobilnem omrežju.

## 3. Pogoji uporabe

Storitev je na voljo na številki 4222. Storitev lahko uporabljajo naročniki GSM/UMTS Telekoma Slovenije, Si.mobila in Telemacha, ter uporabniki predplačniških paketov omenjenih operaterjev. Storitve imajo možnost uporabljati tudi uporabniki drugih operaterjev, ki uporabljajo mobilna omrežja Telekoma Slovenije, Si.mobila ali Telemacha, če so jim storitve omogočene v skladu s ponudbo njihovega operaterja.

Uporabnik mora, pred prvo uporabo potrditi, da je seznanjen s Splošnimi pogoji storitve in da se z njimi strinja. V primeru, da se uporabnik s Splošnimi pogoji storitve ne strinja in tega ne potrdi z eno izmed možnih oblik, pri storitvah, ki so predmet Splošnimi pogoji storitve, ne more sodelovati.

Pri zahtevah po storitvi preko SMS sporočil uporabnik potrdi strinjanje s Splošnimi pogoji storitve preko SMS sporočila za besedo "DA".

#### 4. Opis storitve

Storitev omogoča uporabnikom sistema FILIPID komunikacijo med uporabnikom in strokovno usposobljenimi svetovalci, ki uporabnikom svetujejo na podlagi ezoteričnih znanj. Uporabnik postavi poljubno vprašanje in od svetovalca prejme odgovor.

Uporabnik pošlje vprašanje na številko 4222 in po potrditvi splošnih pogojev uporabe storitve in potrditvi plačila na številko 4222 (velja samo za Simobil), se aktivira sms dialog s svetovalcem, ki bo na vprašanje odgovoril v najkrajšem možnem času. Dialog lahko traja dokler ga uporabnik ne prekine s poslano besedo STOP. Uporabnik lahko dialog ponovno aktivira s poslanim sms sporočilom na številko 4222, brez vnovičnega potrjevanja splošnih pogojev.

Uporabnik Simobila prejme sporočilo s številke 42229090 za potrditev plačila (Maksimalno plačilo posameznega dogodka 100x v mesecu). To ne pomeni, da bo lahko prejel 100 sporočil na mesec, ne da bi to zahteval.

Uporabnik lahko prejme plačljiv odgovor samo, če je najprej sam poslal vprašanje. Za vsako vprašanje, lahko dobi največ dve plačljivi sporočili z odgovorom. Vsa ostala sporočila inicirana s strani sistema Filipid so brezplačna. Ob prvi uporabi storitve uporabnik prejme prvi odgovor brezplačno!

#### 5. Odgovori na sistemska (brezplačna) sporočila

##### INFO

"Storitev na številki 4222 je svetovanje s področja ezoterike.  
Ponudnik vsebin: Zen21 d.o.o., Spruha 19, 1236 Trzin"

##### POMOC

"Ponudnik vsebin za storitev na številki 4222 je Zen21 d.o.o., Spruha 19, 1236 Trzin  
e-posta: Info@viverzum.si  
Tel.: 082012085 8h-16h."

#### 6. Plačilo storitev

Storitev je plačljiva. Uporabnik je dolžan plačati te storitve, v skladu s cenikom ponudnika storitve na način kot ga določa operater.

Cena storitve je 2,99 € z DDV za vsak prejeti sms s strani sistema Filipid. Izvzeta so sistemska sporočila.

Brezplačno posredovani SMS-i uporabniku in sistemska sporočila:

- a) pri potrditvi ali zavrnitvi pravil in pogojev
- b) ali če storitev/vsebina ni na voljo
- c) navodila za nadaljnjo uporabo storitve
- d) obvestilo o spremembah
- e) informacije o uporabi storitve
- f) potrditev začetka in konca pogovorne seje
- g) iniciacija pogovorne seje s strani druge osebe
- h) promocijska sporočila

Na vašem mesečnem GSM/UMTS računu bodo prikazani poslani SMS-i v sklopu ostalih poslanih SMS sporočil.

Operater obračunava uporabnino storitve za preteklo obračunsko obdobje. Uporabnina storitve je na računu izkazana v skupini storitev "FILIPID".

Opozorilo uporabnikom predplačniških sistemov

Storitve lahko uporabljate, dokler je stanje na vašem mobilnem računu pozitivno. Prav zato vam priporočamo, da pred začetkom uporabe storitve preverite, če je stanje na vašem mobilnem računu dovolj visoko za nemoteno uporabo storitve.

## 7. Varovanje podatkov

S potrditvijo teh pogojev uporabnik dovoljuje shranjevanje in obdelavo osebnih podatkov uporabnika vendar samo za potrebe izvajanje te storitve.

Ponudnik storitve in ponudnik vsebin se zavezujeta, da bosta skrbno in v skladu z zakonodajo varovala podatke uporabnikov. Podatki so hranjeni v elektronski obliki na strežniku ponudnika storitve, v skladu z zakonom o varovanju osebnih podatkov.

## 8. Zavrnitev odgovornosti

Uporabnik se mora zavedati, da:

- sistem pošiljanja SMS/MMS sporočil ni popolnoma in absolutno zanesljiv in varen način prenašanja sporočil.
- ponudnik storitve ne more zagotavljati popolnega zadovoljstva uporabnika s storitvami.
- ponudnik storitve ne jamči za izgubo informacij ali nepravilno delovanje storitev, ki je posledica napačne uporabe in neznanja uporabnika.

Ponudnik storitve ne more zagotavljati delovanja storitve v primeru izpada omrežja pogodbenih partnerjev, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko začasno motile delovanje storitve.

Operaterji zagotavljajo zanesljivo posredovanje tistih SMS/MMS sporočil uporabnikov in odgovorov za uporabnike, ki jih je sintaktično pravilne prejel na svoj SMS/MMS center. V primeru, da sporočilo ne doseže uporabnika (uporabnik ima izklopljen telefon ali je v območju kjer ni GSM/UMTS signala ali ima poln predal za SMS/MMS sporočila) se operater obvezuje, da bo poskušal sporočilo dostaviti uporabniku še 72 ur po prvem poizkusu. Po preteku tega roka operater sporočilo zavrže

## 9. Reklamacije

Potrditev splošnih pogojev s poslanim SMS "DA" se smatra kot sklenitev naročniške pogodbe na daljavo (glej [www.uradni-list.si](http://www.uradni-list.si)). Naročilo na plačljive storitve velja do preklica. Preklic je možen z odjavo od teh storitev. Ker vračilo prejetega SMS-a oziroma vsebinskih motivov iz prejetega SMS sporočila ni mogoče, uporabnik po 43. členu Zakona o varstvu potrošnikov nima pravice do odstopa od pogodbe v smislu vračila plačanih zneskov za že prejeta SMS sporočila.

Vse reklamacije uporabnikov povezanih z delovanjem storitev rešuje ponudnik storitve skupaj s ponudnikom vsebin.

V primeru pozitivno rešene reklamacije, ki se nanaša na plačilo storitev, bo operater vrnil uporabniku znesek, na katerega se nanaša predmetna reklamacija v obliki dobropisa oziroma v skladu z lastnimi postopki.

Operaterji rešujejo izključno reklamacije, ki se nanašajo delovanje omrežja operaterja in plačila storitev. Takšne reklamacije mora uporabnik v pisni obliki nasloviti na reklamacijsko službo operaterja skladu Splošni pogoji uporabe storitev posameznega operaterja.

Podrobnejše informacije, podporo in reševanje reklamacij zagotavlja ponudnik vsebin:

Zen21 d.o.o., Špruha 19, 1236 Trzin

e-posta: Info@viverzum.si

Tel.: 082012085 8h-16h.

Delovni čas: delovnik 8h – 16h

V primeru utemeljenih reklamacij, ki se nanašajo na tehnično delovanje sistema FILIPID se ponudnik storitve zavezuje, da jih bo odpravil v razumnem času ter o tem obvestil uporabnika.

## 10. Možnosti spremembe pogojev

Ponudnik storitve lahko v vsakem trenutku popolnoma spremeni pogoje storitev, če to zahtevajo vzroki tehnične oziroma komercialne narave ali vzroki, ki so na strani javnosti. Vsaka sprememba bo predhodno ustrezno objavljena na javno dostopnem mediju.

Ponudnik storitve in ponudnik vsebin bosta o vseh spremembah in novostih svoje uporabnike obveščal na vseh mestih, kjer so objavljeni Splošni pogoji in navodila za uporabnike storitve.