

Splošni pogoji uporabe 1188, 080 1188 in 1180

Nosilec storitev zagotavljanja univerzalne službe za dajanje informacij o naročnikih preko klicnih števil 1188 in 080 1188 ter zagotavljanja službe za dajanje informacij o naročnikih preko klicne številke 1180 (v nadaljevanju za potrebe teh pogojev: klicna storitev univerzalne imeniške službe ali klicna storitev UIS) je TSmedia, d.o.o., Stegne 19, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: nosilec).

Pomembno: Ob uporabi klicnih storitev UIS uporabnik potrjuje, da je s temi Splošnimi pogoji uporabe klicnih storitev univerzalne imeniške službe 1188, 080 1188 in klicnih storitev 1180 (v nadaljevanju: ti splošni pogoji) seznanjen, da z njimi soglašaja in da ga njihove določbe zavezujejo.

1. Predmet

Vsebina teh splošnih pogojev ureja razmerje med uporabniki klicnih storitev UIS in nosilcem in način dostopa do klicnih funkcij in storitev na številkah: 1188, 080 1188, 1180 in uporabo različnih funkcij in funkcionalnosti v okviru klicnih storitev UIS.

Definicije pojmov:

- Izdajatelj Telefonskega imenika Slovenije je TSmedia, d.o.o., Stegne 19, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju nosilec).
- Ponudnik klicnih storitev UIS je TSmedia, d.o.o., Stegne 19, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju nosilec).
- Operater uporabniku zagotavlja javna elektronska komunikacijska omrežja ali z njimi povezane zmogljivosti oziroma za uporabnika izvaja javno dostopne telefonske storitve.
- Omrežje je javno elektronsko komunikacijsko omrežje operaterja v Republiki Sloveniji.
- 1188 je štirimestna številka skrajšanega izbiranja v negeografskih območjih oštevilčenja na področju Republike Slovenije, na kateri nosilec izvaja klicno storitev UIS v delu – dajanje informacij o kontaktnih podatkih telefonskih naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev vpisanih v Telefonski imenik Slovenije in naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev na območju Republike Slovenije, ki soglašajo z uporabo njihovih kontaktnih podatkov preko klica na številko 1188 . 1188 je dosegljiva iz omrežij vseh operaterjev v Republiki Sloveniji, praviloma je dosegljiva 24 ur na dan, vse dni v letu, z omejitvijo, da se mora uporabnik nahajati na področju Republike Slovenije. Cena prve minute klica na 1188 in cena vsake naslednje minute klica na 1188 je različna, odvisna pa je od uporabnikovega izbranega operaterja.
- 080 1188 je brezplačna štirimestna številka skrajšanega izbiranja v negeografskih območjih oštevilčenja na področju Republike Slovenije, na kateri nosilec izvaja klicno storitev UIS v delu – dajanje informacij o kontaktnih podatkih telefonskih naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev vpisanih v Telefonski imenik Slovenije in naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev na območju Republike Slovenije, ki soglašajo z uporabo njihovih kontaktnih podatkov preko klica na številko 1188, namenjena pa je zgolj invalidnim osebah. 080 1188 je dosegljiva iz omrežij vseh operaterjev v Republiki Sloveniji, praviloma je dosegljiva 24 ur na dan, vse dni v letu, z omejitvijo, da se mora uporabnik nahajati na področju Republike Slovenije. Cena klica na 080 1188 je brezplačna.
- 1180 je štirimestna številka skrajšanega izbiranja v negeografskih območjih oštevilčenja na področju Republike Slovenije, na kateri nosilec izvaja klicno storitev UIS v delu – dajanje informacij o kontaktnih podatkih telefonskih naročnikov v mednarodnem prometu 1180 je dosegljiva iz omrežij vseh operaterjev v Republiki Sloveniji, praviloma je dosegljiva 24 ur na

dan, vse dni v letu, z omejitvijo, da se mora uporabnik nahajati na področju Republike Slovenije. Cena klica na 1180 je različna, odvisna pa je od izbranega operaterja.

- Telefonski imenik Slovenije (v nadaljevanju TIS) izhaja na več medijih (splet, knjiga, DVD), ter glede na medij omogoča, uporabniško različno iskanje in/ali izpis rezultatov kontaktnih podatkov telefonskih naročnikov vseh operaterjev stacionarne, mobilne in IP telefonije v Republiki Sloveniji, ki z objavo v TIS predhodno soglašajo.
- Podatki o telefonskih naročnikih so osnovni podatki o naročnikih javno dostopnih telefonskih storitev, ki z objavo v TIS in/ali posredovanjem njihovih kontaktnih podatkov preko klicne številke 1188 predhodno soglašajo.
- Uporabnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja storitve iz teh splošnih pogojev in se strinja s temi splošnimi pogoji.
- Agent klicnega centra (v nadaljevanju agent) je kvalificirana oseba nosilca, ki opravlja postopke sprejema klica na številke 1188, ali 1180 ali SMS sporočila na številko 1188, pregleda SMS sporočila, posredovanje in odgovarjanja na klic ali SMS sporočilo.
- Vmesnik 1188 je programska oprema nosilca, ki agentu omogoča iskalne poizvedbe podatkov o telefonskih naročnikih, govorno, kot tekstovno posredovanje najdenih podatkov o telefonskih naročnikih uporabniku ter druge možnosti komunikacije z uporabnikom.
- Vmesnik 1180 je programska oprema nosilca, ki agentu omogoča iskalne poizvedbe podatkov o kontaktnih podatkih telefonskih naročnikov v mednarodnem prometu govorno in preko drugih možnosti komunikacije z uporabnikom.
- 1188 povezava (v nadaljevanju 1188povezava) je storitev v okviru 1188, ki uporabniku pri klicu na 1188 omogoča, da ga ob/po vzpostavitvi klica z agentom, ta na njegovo željo neposredno poveže z iskanim kontaktom. Takšna storitev se dodatno zaračuna, poleg osnovne cene klica na 1188, pri čemer je cena prve minute takšnega klica in cena vsake naslednje minute klica različna in odvisna od izbranega operaterja. Uporaba storitve 1188 povezava je časovno omejena na 30 minut.
- 1188SMS (v nadaljevanju 1188SMS), za katero veljajo ločeni Splošni pogoji uporabe storitve 1188 SMS je storitev v okviru 1188, ki poteka preko SMS sporočil na 1188. SMS sporočila, posredovana uporabniku z namenom pridobitve potrebnih kontaktnih informacij naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev vpisanih v Telefonski imenik Slovenije in naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev na območju Republike Slovenije, ki soglašajo z uporabo njihovih kontaktnih podatkov preko klica na številko 1188.
- Storitve na številko 1188 in na s številko 1188 povezanih storitvah (1188povezava, 1188SMS) so plačljive. Cene, dostop in omejitve dostopa so predstavljene na spletnih straneh <http://www.1188.si> in na spletnih straneh operaterjev. Morebitne spremembe cen, spremembe obsegov ter načinov dostopa do storitev na številki 1188 bo nosilec redno objavljial na spletnih straneh <http://www.1188.si>.
- Storitve na številki 080 1188, namenjene invalidnim osebam so brezplačne, a le v primeru, da ima nosilec s strani uporabnikovega operaterja/jev, podatek o tem, da posamezna telefonska številka pripada uporabniku, ki ima status invalidne osebe.

2. Pravila, pogoji in način uporabe klicne storitve UIS

2.1 Splošno

Storitev 1188 in 1180 lahko uporabljajo uporabniki operaterjev v Republiki Sloveniji, katerih stacionarni, mobilni, ali IP telefon, omogoča klic na številko 1188 ter 1180 ter vsi uporabniki telefonskih govorilnic katerim je storitev omogočena skladno s temi splošnimi pogoji ter s temi splošnimi pogoji soglašajo. Storitve 080 1188 lahko uporabljajo le tisti uporabniki, ki jim je, po zakonih Republike

Slovenije priznan status invalidne osebe, ki so uporabniki operaterjev javno dostopnih telefonskih storitev v Republiki Sloveniji, katerih stacionarni, mobilni, ali IP telefon omogoča klic na številko 080 1188 in katerim je storitev omogočena skladno s temi splošnimi pogoji, oz. ki skladno z Uredbo, operaterju ali nosilcu predložijo odločbo ali sklep pristojnega organa, s katerim je ugotovljena telesna okvara v skladu s predpisi, ki urejajo pravice invalidov, ali z odločbo ali potrdilom o priznanem odstotku vojne invalidnosti v skladu s predpisi, ki urejajo status vojnih invalidov ali mnenje izvedenskega organa Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije in kateri s temi splošnimi pogoji soglašajo.

2.2 Pravila uporabe

Uporabnik klicno storitev UIS uporablja v skladu s temi splošnimi pogoji ter skladno s splošno uveljavljenimi načini uporabe stacionarnega, mobilnega, ali IP telefona (v nadaljevanju telefonski aparat).

2.3 Vrste podatkov

Storitev 1188 ter 080 1188 omogoča iskanje podatkov o telefonskih naročnikih javno dostopnih telefonskih storitev vpisanih v Telefonski imenik Slovenije in naročnikih javno dostopnih telefonskih storitev na območju Republike Slovenije, ki soglašajo z uporabo njihovih kontaktnih podatkov preko klica na številko 1188. Storitev 1180 omogoča iskanje telefonskih naročnikov mednarodnih operaterjev javno dostopnih telefonskih storitev, ki so objavljeni v različnih telefonskih imenikih mednarodnih operaterjev.

2.4 Vzpostavitev klica, iskanje, posredovanje podatkov in funkcionalnosti uporabe klicne storitve UIS

Faza sprejema klica na 1188, 080 1188 in 1180

Uporaba storitve 1188 poteka na način, da uporabnik v vmesnik telefonskega aparata vpiše številko 1188 in sproži klic. Po sprožitvi klica, se ob vzpostavitvi klicne povezave z 1188, še pred javljanjem agenta, predvaja brezplačno najavno sporočilo, ki uporabniku v obliki predhodno posnete govorne najave sporoči ključne informacije in pravila uporabe 1188.

Govorna najava vsebuje pozdravno sporočilo, obvestilo, da se pogovor snema, da se posnetek hrani ter, da je storitev plačljive narave, pri čemer ceno določa operater.

Uporaba storitve 080 1188 poteka na način, da uporabnik v vmesnik telefonskega aparata vpiše številko 080 1188 in sproži klic. Po sprožitvi klica, se ob vzpostavitvi klicne povezave z 080 1188, še pred javljanjem agenta, predvaja brezplačno najavno sporočilo, ki uporabniku v obliki predhodno posnete govorne najave sporoči ključne informacije in pravila uporabe 080 1188.

Govorna najava vsebuje pozdravno sporočilo, obvestilo, da se pogovor snema ter da se posnetek hrani.

Uporaba storitve 1180 poteka na način, da uporabnik v vmesnik telefonskega aparata vpiše številko 1180 in sproži klic. Po sprožitvi klica, se ob vzpostavitvi klicne povezave z 1180, še pred javljanjem agenta, predvaja brezplačno najavno sporočilo, ki uporabniku v obliki predhodno posnete govorne najave sporoči ključne informacije in pravila uporabe 1180.

Govorna najava vsebuje pozdravno sporočilo, obvestilo, da se pogovor snema ter, da se posnetek hrani.

V primeru, da so vsi agenti zasedeni, se predvaja brezplačno najavno sporočilo, ki uporabniku v obliki predhodno posnete govorne najave sporoči, da so vsi agenti zasedeni in druge ključne informacije v zvezi s pravili uporabe 1188, 080 1188 in 1180 ter o možnostih klica na številke za nujno medicinsko pomoč, gasilce in policijo.

Opcijsko lahko vmesnik 1188, 080 1188 in 1180 sproži tudi drugo najavno sporočilo, ki uporabnika opozori, da bo njegov klic agent prevzel v nekaj trenutkih. Po predvajanju najavnega sporočila uporabniku, se v primeru, da je vsaj en agent prost, klic preusmeri na prvega prostega agenta, uporabniški vmesnik 1188 javi delovno mesto agenta, nato se na klic javi agent.

Ob vzpostavitvi govorne povezave med uporabnikom in agentom se, pri storitvi 1188 in 1180 v tem trenutku začne zaračunavanje storitve.

Ob vzpostavitvi govorne povezave med uporabnikom in agentom se, pri storitvi 080 1188 ne začne zaračunavanje storitve, klic je do prekinitve zveze brezplačen.

Pred začetkom faze pogovora med uporabnikom in agentom, ki za uporabnika išče informacije o naročnikih, agent preveri številko uporabnika, iz katere kliče na 080 1188. Če jo najde zabeleženo na vmesniku 1188, oz. seznamu invalidnih oseb, ki ga hrani nosilec in ki so mu ga, skladno z zakonodajo Republike Slovenije posredovali uporabnikovi operaterji, lahko agent z uporabnikom pogovor nadaljuje, v nasprotnem primeru ga mora zavrniti z ustrezno obrazložitvijo v kateri mu agent obrazloži da mu operater še ni posredoval podatkov, s katerimi uporabnik dokazuje status invalidne osebe. V slednjem primeru je s strani agenta po tem obvestilu uporabniku, ki ga izvrši v govorni obliki, klic zaključen.

Faza povezave, pogovora z agentom in iskanja informacij o naročniku

Način poizvedovanja za kontaktnimi podatki o naročnikih poteka v obliki pogovora med uporabnikom in agentom, ki praviloma uporabljajo interna komunikacijska orodja. Uporabnik želena poizvedbo za podatke posreduje sam, lahko pa tudi agent uporabnika samoiniciativno, z vprašanji usmerja in poizveduje za informacijami, ki mu omogočijo, da v celoti prepozna in razume želje uporabnika.

S pomočjo vpisa različnih kriterijev iskanja, t.i. ključnih besed (kot so lahko ime, priimek, naziv podjetja, naslov fizične ali pravne osebe, ulica in hišna številka, kraj, poštna številka, telefonska številka) v vmesnik 1188 ali vmesnik 1180, agent izvaja iskalne poizvedbe. V primerih, da je za določeno iskalno poizvedbo več vpisov telefonskih naročnikov je agent dolžan od uporabnika pridobiti več podatkov, da lahko uporabniku posreduje najbolj točen podatek. Od uporabnika lahko zahteva dodatne podatke, kot so: ulica in hišna številka, kraj, poštna številka, itd, da bo iskalna poizvedba uspešna in posledično, najden najustreznejši zapis.

Po lastni presoji agenta, o najdenih najustreznejših podatkih o telefonskih naročnikih na vmesniku 1188 ali vmesniku 1180, takšnih, ki v največji možni meri ustrezajo iskalnim kriterijem uporabnika, agent ključne kontaktne podatke o iskanem telefonskem naročniku posreduje uporabniku. Pri storitvi 1188 in 080 1188 agent to stori neposredno, na željo uporabnika v neposredni, t.j. govorni obliki, ali pa posredno, preko samodejnega govornega vmesnika 1188. Samodejni govorni vmesnik v naprej posneti govorni najavi uporabniku javi telefonsko številko.

Funkcionalnosti in storitve z dodano vrednostjo pri storitvi 1188 in 080 1188

V primerih, ko uporabniku podatke o iskanem telefonskem naročniku posreduje avtomatski govorni vmesnik 1188, ta omogoča več dodatnih funkcionalnih možnosti.

Prva možnost je možnost neposredne povezave uporabnika z iskano telefonsko številko.

Vmesnik uporabnika obvesti, da lahko, s pritiskom na številko 1 na tipkovnici uporabnikovega telefonskega aparata, uporabnika z iskano številko neposredno poveže ter da se ta storitev, poleg osnovne cene klica na 1188, dodatno zaračuna v skladu s cenikom izbranega operaterja.

V primeru, da je iskana telefonska številka zasedena, samodejni vmesnik 1188 javi ustrezno sporočilo o zasedenosti, oz. tehnični nezmožnosti povezave z izbrano številko, uporabniku pa ponudi tudi druge možnosti. Možnosti sta dve: prejem informacije o kontaktnih podatkih naročnika v obliki neodgovorjenega klica. Ta funkcionalnost je dosegljiva s pritiskom na št. 2 uporabnikovega telefona. S pritiskom na številko 3 uporabnikovega telefona govorna najava uporabnika obvesti, da mu lahko ponovno predvaja številko. S pritiskom na številko 9 uporabnikovega telefona pa se lahko uporabnik vnovič poveže z agentom. Storitev neposredne povezave uporabnika z iskano telefonsko številko je časovno omejena na 30 minut, pri čemer se zaračunava vsaka začeta minuta po ceni, ki je odvisna od izbranega operaterja. Po tem času se telefonska zveza med uporabnikom in telefonskim naročnikom, s katerim uporabnik uporablja storitev neposredne povezave, samodejno prekine. S tem se prekine tudi zaračunavanje storitve 1188.

Kadarkoli se uporabnik odloči za prekinitvev klica, se ob prekinitvi klica zaračunavanje storitve 1188 preneha.

Druga možnost je možnost posredovanja informacij o kontaktnih podatkih telefonskega naročnika v obliki neodgovorjenega klica. Pogoj za možnost uporabe te storitve je vključena možnost funkcionalnosti t.i. čakajočega klica, oz. t.i. klica na čakanju v uporabnikovem telefonu. Vmesnik 1188 uporabnika obvesti, da lahko, s pritiskom na številko 2 na tipkovnici uporabnikovega telefona, izbere možnost posredovanja informacij o kontaktnih podatkih naročnika v obliki neodgovorjenega klica. V kolikor se uporabnik odloči za to možnost, mu samodejni vmesnik 1188 javi obvestilo o posredovanju informacij o kontaktnih podatkih telefonskega naročnika. V primeru, da uporabnik v svojem telefonu nima aktivirane funkcionalnosti t.i. čakajoči klic, oz. »klic na čakanju«, samodejni vmesnik 1188 javi ustrezno sporočilo in uporabnika obvesti, da potrebuje aktivno funkcionalnost t.i. čakajočega klica. Nato samodejni vmesnik ponovi najdeno telefonsko številko telefonskega naročnika še enkrat.

S pritiskom na številko 9 uporabnikovega telefona se lahko uporabnik vnovič poveže z agentom.

Po tem obvestilu se telefonska zveza med uporabnikom in agentom samodejno prekine. S tem se prekine tudi zaračunavanje storitve 1188.

Kadarkoli se uporabnik odloči za prekinitvev klica, se ob prekinitvi klica zaračunavanje storitve 1188 preneha.

Tretja možnost je možnost ponovnega posredovanja telefonske številke v obliki govorne najave. Vmesnik uporabnika obvesti, da lahko, s pritiskom na številko 3 na tipkovnici uporabnikovega telefona, izbere možnost, da mu samodejni vmesnik iskano telefonsko številko ponovno posreduje. V kolikor se uporabnik odloči za to možnost, oz. zgolj vzdržuje klic, ga ne zaključi, mu samodejni vmesnik 1188 ponovno predvaja obvestilo o iskani telefonski številki. Samodejni vmesnik telefonsko številko ponovi dvakrat.

S pritiskom na številko 9 uporabnikovega telefona se lahko uporabnik vnovič poveže z agentom.

Po tem obvestilu se telefonska zveza med uporabnikom agentom samodejno prekine. S tem se prekine tudi zaračunavanje storitve 1188.

Kadarkoli se uporabnik odloči za prekinitvev klica, se ob prekinitvi klica zaračunavanje storitve 1188 preneha.

Druga pravila in omejitve v klicu na 1188 in 1180

V posameznem klicu na 1188 lahko agent uporabniku posreduje podatke za največ dva različna telefonska naročnika. Če ima uporabnik željo po informacijah o kontaktnih podatkih za več kot dva

telefonska naročnika, agent uporabnika obvesti, da velja omejitev o največjem številu posredovanj kontaktnih podatkov v posameznem klicu. Nadalje, agent uporabnika obvesti, da mora uporabnik v tem primeru vnovič poklicati na 1188.

Ob prekinitvi klica se zaračunavanje storitve 1188 preneha.

V posameznem klicu na 1180 lahko agent uporabniku posreduje podatke za največ enega telefonskega naročnika. Če ima uporabnik željo po informacijah o kontaktnih podatkih za več kot enega telefonskega naročnika, agent uporabnika obvesti, da obstaja omejitev o največjem številu posredovanj kontaktnih podatkov v posameznem klicu. Nadalje, agent uporabnika obvesti, da mora uporabnik v tem primeru vnovič poklicati na 1180.

2.5 Pravila uporabe

Odgovornost za uporabo komunikacijskega omrežja in terminalske opreme

Uporabnik je sam odgovoren, da uporablja terminalsko opremo /mobilni / telefonski aparat v skladu z vsemi predpisi, atesti, dovoljenji itd. Nosilec zagotavlja ustrezno opremo le na svoji strani in nikakor ni odgovoren za kakršnekoli nepravilnosti ali nezakonito ravnanje, ki bi nastali zaradi neustrezne opreme ali ravnanja uporabnika z opremo.

Nosilec bo po svojih najboljših močeh skušal svetovati uporabniku pri uporabi terminalskih naprav. Nosilec uporabniku ne odgovarja za posledice in škodo, ki bi nastala zaradi zlorab v zvezi z uporabo terminalske opreme/mobilnega aparata, s katerimi uporabnik dostopa do klicne storitve UIS ali zaradi nespoštovanja teh splošnih pogojev.

Nosilec ni odgovoren za zagotavljanje in nemoten dostop do klicnih storitev UIS. Dostop do klicnih storitev UIS zagotavlja uporabnikov operater, ki je za zagotavljanje dostopa uporabniku odgovoren v skladu s svojim pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev. Prav tako nosilec ni odgovoren zaradi prekinjenega klica s strani uporabnika, preden mu je bila posredovana zelena informacija.

Nosilec uporabniku ni odgovoren za nedelovanje ali slabše delovanje klicne storitve UIS, ki bi nastala zaradi višje sile. Nosilec je uporabniku odgovoren za namenoma ali iz hude malomarnosti povzročeno škodo nastalo z izvajanjem klicne storitve UIS v delu da agent uporabniku pravilno prebere kontaktne podatke o iskanem telefonskem naročniku, da vmesnik 1188 uporabniku pravilno posreduje najdene kontaktne podatke o iskanem telefonskem naročniku, bodisi govorno bodisi tekstovno ter da nosilec pravilno zapiše s strani operaterjev in uporabnikov posredovane kontaktne podatke telefonskih naročnikov v svoj sistem.

Ker nosilcu kontaktne podatke o telefonskih naročnikih javno dostopnih telefonskih storitev vpisanih v TIS oz. naročnikov javno dostopnih telefonskih storitev, ki soglašajo z uporabo njihovih kontaktnih podatkov preko klicne št. 1188 posredujejo operaterji oz. uporabniki sami, pri storitvi 1180 pa nosilec kontaktne podatke o telefonskih naročnikih javno dostopnih telefonskih storitev išče na/preko javno dostopnih spletnih strani operaterjev v mednarodnem prometu, nosilec uporabniku za pravilnost sporočenih kontaktnih podatkov ne odgovarja.

Varovanje in uporaba osebnih podatkov

Nosilec bo vse podatke o uporabniku, katere mu bo ta posredoval v okviru uporabe klicne storitve UIS, to je telefonska številka uporabnika, telefonska številka, ki jo uporabnik išče in drugo vsebino posnetka, varoval kot poslovno skrivnost. Nosilec lahko osebne podatke o uporabniku, ki je fizična oseba, uporablja v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

S sodelovanjem in uporabo klicne storitve UIS uporabnik dovoli nosilcu zbiranje, obdelovanje in hranjenje posredovanih osebnih podatkov skladno z veljavno zakonodajo. Nosilec storitev se zavezuje, da bo s podatki uporabnikov ravnal skrbno in v skladu z veljavno zakonodajo, ter jih ne bo posredoval nepooblaščenim osebam.

Ponudnik bo vse podatke o uporabniku, katere mu bo ta posredoval za uporabo storitve, varoval kot poslovno skrivnost. Uporabnikove podatke bo ponudnik zbiral izključno za potrebe izvajanja storitve, njene izboljšave in analize ter jih ne bo posredoval v druge namene ali tretji osebi, razen ob pridobitvi soglasja uporabnika oziroma na upravičeno zahtevo sodnega ali državnega organa ali v primeru zavarovanja pravnih interesov ponudnika v morebitnem sodnem sporu ali upravnem postopku pred državnim organom.

Ponudnik bo uporabnikove osebne podatke zbiral, hranil, vodil, uporabljal in obdeloval v skladu z veljavno zakonodajo v ustrezno varovanem in zaščitenem sistemu. Zavarovanje osebnih podatkov uporabnikov obsega organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki, preprečuje slučajno ali namerno nepooblaščen uničevanje podatkov, njihovo spremembo ali izgubo ter nepooblaščen obdelavo teh podatkov.

Ponudnik hrani avdio posnetke klica uporabnika na številko 1180, 080 1188, 1188 zaradi spremljanja kakovosti storitve 1180, 080 1188, 1188, zagotovitve dokaza o uporabnikovem strinjanju s temi pogoji in zaradi zagotovitve dokaza o opravljeni komunikaciji v okviru storitve 1180, 080 1188, 1188. Avdio posnetek uporabnikovega klica na številko 1180, 080 1188, 1188 bo ponudnik vodil računalniško in ga skrbno varoval s sistemom gesel za avtorizacijo in identifikacijo pooblaščenih oseb za upravljanje s posnetki. Avdio posnetke uporabnikovega klica na številko 1180, 080 1188, 1188 bo ponudnik zbrisal takoj, ko ni več potreben za namen, določen v tem odstavku, vendar najkasneje v roku 6 mesecev od nastanka avdio posnetka, razen v primeru reševanja reklamacije telekomunikacijskega računa ali reklamacije v zvezi z izvedbo, vsebino in kakovostjo storitve 1180, 080 1188, 1188, ko se avdio posnetki zbršijo takoj po zaključku tega postopka.

Avtorskopravno varstvo podatkov ter omejitev uporabe podatkov

Podatki omogočeni preko klicne storitve UIS so del zbirke podatkov in varovani po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah in pravnem redu Evropske unije. Uporabnik klicne storitve UIS je dolžan uporabljati posredovane podatke le za svoje potrebe in jih ne sme distribuirati naprej, reproducirati, spreminjati, objavljati ali razširjati drugim osebam brez izrecnega pisnega soglasja nosilca. Uporabniku ni dovoljeno uporabljati in kopirati posameznih podatkov in podatkov, urejenih v baze ali dele baz za iz katerih se posredujejo podatki preko klicne storitve UIS, v drug aparat in v katerikoli drug medij z namenom kakršnekoli uporabe teh podatkov, urejenih enako ali podobno, kot so urejeni v baze ali dele baz za iz katerih se posredujejo podatki preko klicne storitve UIS v/na klicni storitvi UIS

Uporabniku ni dovoljeno uporabljati in kopirati posameznih informacij in podatkov, urejenih v baze ali dele baz v drugo govorno napravo in v katerikoli drug medij z namenom kakršnekoli uporabe teh informacij in podatkov, urejenih enako ali podobno, kot so urejeni v bazah ponudnika.

Uporabnik je odškodninsko odgovoren za uporabo podatkov, dobljenih preko klicne storitve UIS, ki je v nasprotju z določili teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo.

Objava podatkov o naročnikih javno dostopnih telefonskih storitev v TIS

Nosilec izdaja TIS kot univerzalni imenik, skladno z odločbo Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (AKOS) in določili Zakona o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1). V univerzalnem imeniku so objavljeni najmanj osnovni kontaktni podatki o naročnikih javno dostopnih

telefonskih storitev, ki z objavo predhodno soglašajo. Podatke o naročnikih zagotavljajo nosilcu operaterji javno dostopnih telefonskih storitev in v TIS ne smejo biti različno obravnavani.

Naročniki se lahko sami odločijo ali bodo njihovi podatki vpisani in objavljeni v TIS. Svoje podatke lahko preverijo, zahtevajo njihovo spremembo ali izbris pri svojem operaterju. Zavrnitev vpisa v TIS, preverjanje, sprememba ali izbris podatkov o naročnikih so brezplačni. To lahko storite bodisi preko spletnega obrazca, objavljenega v TIS-u na, na spletnem naslovu www.itis.si bodisi preko E-pošte na imenik@tsmedia.si.

Podatki, ki jih daje klicna storitev UIS so posodobljeni najmanj enkrat mesečno.

Operaterji, ki so t.j. do vključno 24.5.2018 posredovali podatke o svojih naročnikih za objavo v Telefonskem imeniku Slovenije ali preko 1188 so: Telekom Slovenije, d. d., A 1 Slovenija, d. d., Mega M, d. o. o., T-2, d. o. o., Novatel, d. o. o., Detel Global, d. d., Softnet, d. o. o., Telemach, d. o. o., Alstar, d. o. o., CATV Selnica Ruše, d.o.o.

Uporabnik se ob uporabi klicnih storitev UIS zaveže, da:

- je on sam naročnik oziroma predplačniški uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev pri operaterju s klicno številko s katero kliče na številko 1180, 1188, 080 1188 ter v zvezi s tem nosi vso odgovornost, tudi odškodninsko,
- klicno storitev UIS ne bo uporabljal z namenom objavljanja ali propagiranja katerekoli vsebine in/ali dejavnosti, ki je v nasprotju z veljavno zakonodajo in/ali javnim redom in moralo;
- ne bo distribuiral avtorsko zaščitenih vsebin ali vsebin, ki so v lasti druge pravne ali fizične osebe;
- klicno storitev UIS ne bo izrabljal v komercialne, nelegalne ali kakršnekoli druge namene, kot tiste, ki so določeni v teh splošnih pogojih;
- ne bo uporabljal računalniških kod, škodljivih programov ali česarkoli, kar bi lahko motilo, onesposobilo ali škodovalo tej storitvi, nosilcu in njegovi programski ter strojni opremi, ponudniku poti ter telekomunikacijskim napravam;
- če uporabnik krši eno ali več zgornjih pravil, si nosilec pridržuje pravico, da ga trajno izključi iz sistema;
- če uporabnik s svojim ravnanjem povzroči nosilcu, ali kateremu od uporabnikov sistema kakršnokoli škodo, zanjo v celoti materialno ter kazensko odgovarja;
- sprejema te splošne pogoje objavljene na spletni strani <http://www.1188.si>.

2.6 Starost uporabnikov

Za uporabo klicnih storitev UIS ni starostnih omejitev.

3. Cenik in plačilo storitev

Storitvi 1188 in 1180 in vse, z njimi povezane storitve so plačljive.

Končno ceno storitev 1188 in 1180 za uporabnika določa vsak posamezni operater, ki uporabniku tudi zagotavlja dostop do storitev.

Uporabnik je dolžan plačati uporabo storitve, v skladu s cenikom svojega operaterja in na način, kot ga določa operater.

Cena prve minute klica na 1188 in vseh, z njo povezanih storitev, kot je npr. 1188povezava in cena vsake naslednje minute klica na 1188 in z njo povezanih storitev, kot je 1188povezava je različna. Uporabniku storitve se zaračuna vsak posamezni klic v času in po pravilih zaračunavanja. Pravila

zaračunavanja, oz. obračunska enota za obračun trajanja zveze je časovni interval, ki ga predstavlja 1 minuta. Zaračuna se prva minuta ter vsaka nadaljnja minuta po cenah posameznega operaterja.

Storitev 1188povezava se poleg osnovne cene klica na 1188 dodatno zaračuna v skladu s cenikom izbranega operaterja.

Operater obračunava storitev za preteklo obračunsko obdobje.

Storitev 1188 je na računu lahko izkazana v različnih skupinah storitev, lahko pa je zapisana tudi neposredno, npr., kot sledi: »klici na informacije Redna tarifa«, »klici na informacije 1188,1188++ prva minuta«, klic na informacije 1188,1188++ nadaljnje minute«.

Storitev 1180 je na računu zapisana neposredno, npr. kot sledi: »Klici na informacije 1180«. Uporabniki predplačnikih sistemov lahko uporabljajo storitev v kolikor imajo zagotovljeno dobroimetje na svojem računu.

Cene, dostop in omejitve dostopa so predstavljene na spletnih straneh <http://www.1188.si>. Morebitne spremembe cen, spremembe obsegov ter načinov dostopa do storitev na številki 1188 in 1180, bo nosilec redno objavljajal na spletnih straneh <http://www.1188.si>. Cenik klicev ima na svojih spletnih straneh objavljen tudi vsak operater.

Storitev 1180 se zaračunava na klic.

Z uporabo klicnih storitev UIS se šteje, da je uporabnik seznanjen z objavljenimi cenami in se z njimi strinja.

Klic se po zgoraj opisanih pravilih zaračuna tudi v primerih, ko uporabnik uporabi 1188Povezavo in uporabnika iz kakršnihkoli tehničnih razlogov ni mogoče povezati z zelenim naročnikom in ko, glede na posredovane kriterije iskanja, agent ne uspe najti in uporabniku ne uspe sporočiti zelenih rezultatov iskanja ali ga uspešno povezati z zelenim naročnikom (takrat, ko uporabnik agentu sporoči ali, ko ga agent obvesti, da iskani naročnik ne obstaja).

Klic na brezplačno številko 080 1188 se ne zaračuna.

Opozorilo predplačniškim uporabnikom

Storitev se lahko uporablja, dokler je stanje na računu pozitivno. Prav zato priporočamo, da predplačniški porabniki pred začetkom uporabe storitve preverijo, če je stanje na računu dovolj visoko za nemoteno uporabo storitve.

4. Zavrnitev odgovornosti

Uporabnik je seznanjen in se strinja, da:

- sistem posredovanja podatkov ni popolnoma in absolutno zanesljiv in varen način prenašanja informacij,
- nosilec ne more zagotavljati popolnega zadovoljstva uporabnika s storitvijo,
- nosilec ne more zagotavljati enakovrednih pogojev pri dejavnih, ki niso pod njegovim nadzorom,
- je mogoča izguba informacij ali nepravilno delovanje storitev, ki so posledica napačne uporabe in/ali neznanja uporabnika,
- nosilec ne odgovarja za vsebino, ki si jo med seboj izmenjujejo uporabniki,
- nosilec ne odgovarja za izgubo vsebin, ki je posledica napačne uporabe, tehnične neustreznosti telefonskega aparata ali neznanja oziroma nespretnosti uporabnika,

- nosilec ne odgovarja za kakršnekoli napake ali nedelovanje telefonskega aparata, ki je posledica uporabe vsebin na tehnološko neustreznih telefonskih aparatih.

Nosilec ne more zagotavljati delovanja storitve v primeru izpada javnega komunikacijskega omrežja operaterja, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko začasno motile delovanje storitve in ki niso pod vplivom nosilca.

V navedenih primerih nosilec uporabniku ni odgovoren za povzročeno škodo.

5. Reševanje reklamacij

Nosilec je pristojen za reševanje reklamacij v zvezi z izvedbo, kvaliteto in vsebino klicne storitve UIS.

Kontakt za podporo in pomoč ter reševanje reklamacij v zvezi z izvedbo, kvaliteto in vsebino klicne storitve UIS je:

TSmedia, d.o.o.,

Stegne 19, SI-1000 Ljubljana

telefon: 01/500 85 00 in na

e-pošta: info@tsmedia.si

Delovni čas reklamacij: vsak delovnik med 8 in 15 uro.

Uporabnik mora reklamacijo v zvezi z izvedbo, kvaliteto in vsebino klicne storitve UIS vložiti v roku petnajst (15) dni od spornega dogodka. V reklamaciji mora uporabnik obvezno izpostaviti, da gre za reklamacijo zoper izvedbo, kvaliteto ali vsebino klicne storitve UIS in jasno navesti razloge za reklamacijo, telefonsko številko s katere je bilo klicano na številko za zagotavljanje klicne storitve UIS datum, ko je bil klic na številko za zagotavljanje klicne storitve UIS opravljen ter način na katerega želi prejeti odgovor.

Nosilec bo na vsako reklamacijo uporabnika odgovoril najkasneje v petnajstih (15) dneh.

V primeru sporočitev napak, ki se nanašajo na tehnično delovanje storitve, se nosilec zavezuje, da jih bo odpravil v razumnem času ter o tem obvestil uporabnika.

Uporabnikov operater bo uporabniku v primeru pozitivno rešene reklamacije s strani nosilca, v skladu z operaterjevimi pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev, vrnil znesek za katerega je ugodena reklamacija oziroma mu v enakem znesku omogočil koriščenje dobropisa v drugačni obliki.

Uporabnikov operater je pristojen za reševanje ugovorov uporabnikov, ki se nanašajo na delovanje elektronskega komunikacijskega omrežja operaterja preko katerega je uporabniku omogočen dostop do klicne storitve UIS in ugovore v zvezi z zaračunavanjem klicne storitve UIS. Te ugovore bo uporabnikov operater reševal v rokih in v skladu s svojimi pogoji uporabe elektronskih komunikacijskih storitev, dostopnimi na spletni strani operaterja.

6. Izključitev uporabe storitev UIS

Nosilec lahko prepreči oz. prekine uporabo klicne storitve UIS vsem uporabnikom, ki bodo delovali v nasprotju s temi splošnimi pogoji.

7. Končne določbe

Nosilec lahko spremeni te splošne pogoje, če to zahtevajo vzroki tehnične, komercialne narave ali sprememba zakonodaje oz. na zahtevo pristojnega organa. Vsaka sprememba bo predhodno ustrezno objavljena na spletni strani <http://www.1188.si>.

Nosilec bo o vseh spremembah in novostih svoje uporabnike obveščal na vseh mestih, kjer so ti splošni pogoji objavljeni.

Ti pogoji pričnejo veljati z dnem 25.5.2018.

Splošni pogoji, kot tudi vse spremembe se objavijo in so dostopni na spletnih straneh <http://www.1188.si> in v mobilni aplikaciji 1188.

Ljubljana, 24.5.2018

TSmedia, d.o.o.
mag. Tina Česen
direktorica