

# Pogoji uporabe storitev TRIERIS

## 1. Splošne določbe in definicije pojmov

### 1.1. Splošne določbe

Pogoji uporabe storitev TRIERIS (v nadaljevanju: Pogoji) so pogoji poslovanja komunikacijskega sistema TRIERIS, ki ga upravlja podjetje Aeris 3 d.o.o.. Sistem TRIERIS omogoča ponudnikom TRIERIS storitev upravljanje komunikacije in vsebin na SMS, MMS in WAP tehnologijah (v nadaljevanju: storitve).

Storitve uporabljajte v skladu z navodili in priporočili ponudnika storitve TRIERIS in navodili ponudnika poti (Splošni pogoji uporabe storitev GSM/UMTS omrežja družbe Mobitel d.d. in GSM omrežja družbe Si.mobil d.d.).

**Splošni pogoji uporabe storitev GSM/UMTS omrežja družbe Mobitel d.d. in GSM omrežja družbe Si.mobil d.d. se pri uporabi sistema TRIERIS uporabljajo smiselno.**

### 1.2 Definicije pojmov

**Ponudnik storitve** je po teh pogojih uporabe vsak ponudnik storitev, ki ima z Aeris 3 d.o.o. sklenjeno ustrezno pogodbo za plasiranje storitev uporabnikom, preko sistema TRIERIS.

**Ponudnik poti** za posredovanje SMS sporočil, MMS sporočil in WAP vsebin sta družbi Mobitel d.d. in Si.mobil d.d.

**Uporabnik storitev TRIERIS** je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki se strinja s temi pogoji.

**Uporaba TRIERIS servisov** se omogoča nedoločenemu številu uporabnikov, ki sprejmejo storitve ponudnika na spletni strani ponudnika, na način, pod pogoji in v skladu s temi pogoji ter drugimi navodili.

**SMS sporočilo** (Short Message Service) je storitev mobilnega operaterja, ki omogoča izmenjavo kratkih tekstovnih sporočil prek mobilnega omrežja.

**MMS sporočilo** (Multimedia Messaging Service) je storitev mobilnega operaterja, ki prek mobilnega omrežja omogoča izmenjavo sporočil obogatjenih z animacijami, besedilom, zvokom in sliko.

**WAP** (Wireless Application Protocol) je tehnologija, ki združuje internet in mobilne telekomunikacije. Omogoča povezavo v internet z mobilnim telefonom. Za uporabo WAP strani je potreben mobilni aparat, ki mora biti ustrezno nastavljen in podpira WAP protokol.

**Vsebine** so besedila, besede, črke, slike, zvoki in zvočni efekti, ki jih uporabnik prejme ali pošlje preko SMS, MMS storitve ali WAP tehnologije.

**Vsebinski motivi** so polifonične in monofonične melodije, zvoki in zvočni efekti, odzivniki, ozadja in ohranjevalniki zaslona, logotipi, razglednice, animacije ter druge slike, različne multimedijske vsebine, java ter ostale igre, programi in aplikacije za mobilne telefone, ki si jih uporabnik naloži v mobilni telefon in se uporabniku zaračunavajo premijsko.

**Odhodna komunikacija** je način komunikacije, izbran s strani uporabnika, ki določa način posredovanja zahteve po storitvi ponudnika. Operater odhodno komunikacijo uporabniku zaračuna po vsakokratnem veljavnem ceniku za posamezen način komuniciranja.

**Dohodna komunikacija** je način, s katerim ponudnik uporabniku posreduje odgovor ali informacijo. Operater nekatere storitve uporabniku zaračuna po cenah, ki so določene v vsakokratnem veljavnem ceniku ponudnika storitve.

## 2. Pravila in pogoji uporabe

### 2.1. Pravila in pogoji sodelovanja

V servisih lahko sodelujejo vsi naročniki Mobitel GSM/UMTS in Mobi uporabniki in Debitelovi naročniki ter Si.mobilovi uporabniki, naročniki ali uporabniki predplačilnega sistema HALO (v nadaljevanju: uporabniki), katerih mobilni telefon ustrezno tehnološko podpira izbrano storitev in katerim so storitve omogočene skladno s ponudbo operaterja.

Pri uporabi storitev preko SMS sporočil uporabnik potrdi strinjanje s poslano SMS zahtevo, v kolikor se s pogoji ne strinja, mora obvezno takoj prekiniti nadaljno sodelovanje oziroma se odjaviti iz naročniških servisov. Pri zahtevah preko WAPa se uporabniku pred uporabo plačljivih dogodkov, predhodno prikaže vmesna stran s ceno in opisom dogodka. S nadaljevanjem na naslednjo stran uporabnik potrdi splošne pogoje in pravila ponudnika.

Ponudba ponudnika velja do preklica.

Uporabnikom, ki so v naročniškem razmerju s svojim mobilnim operaterjem se znesek oz. cena obračuna mesečno, skupaj z računom za opravljene storitve operaterja. Uporabnikom predplačniških razmerij pa se znesek oz. cena naročniškega servisa obračuna takoj ob prejetju naročenega SMS sporočila.

Potrditev splošnih pogojev s poslanim sporočilo se šteje kot sklenitev naročniške pogodbe. Naročilo na plačljive storitve velja do preklica s strani uporabnika. Preklic je možen z odjavo od storitev TRIERIS. Ker naročilo prejetega SMS oz. vsebine iz prejetega SMS sporočila ali vračilo prejetega komercialnega sporočila ni možno, te pogodbe sodijo med izjeme iz 5.odstavka 43.č člena ZVPOT in zato potrošnik nima pravice do odstopa od oz. vračila SMS sporočila oz. vsebine iz SMS sporočila v skladu s 43.č členom ZVPOT.

Pogodba med strankama je shranjena na sedezu podjetja in potrošnik ima možnost dostopa do nje preko klicnega centra 9h-16h vsak delavnik na tel. 02/250 23 84, preko e-poste: [info@trieris.si](mailto:info@trieris.si) ali preko pisnega zahtevka.

S sodelovanjem v servisih uporabnik dovoli Aeris 3 d.o.o. ter ponudniku storitve brezplačno SMS/MMS reklamno obveščanje s sorodnimi informacijami. Več v osebnih podatkih.

Ponudnik storitev lahko po lastni presoji izključi uporabnika, v kolikor meni, da le-ta ne spoštuje obveznosti izhajajočih iz pričujočih pogojev poslovanja.

Zaposleni v Aeris 3 d.o.o.. ali zaposleni v podjetjih, ki so ponudniki servisa preko sistema TRIERIS, ne smejo sodelovati v nagradnih igrah.

### 2.2. Pravila obnašanja

Nekateri servisi TRIERIS omogočajo uporabnikom medsebojno komuniciranje in objavlanje raznovrstnih vsebin v javnih medijih.

Ponudnik TRIERIS storitev si pridržuje pravico, da uporabnike, ki kršijo Pogoje odstrani oziroma ne objavlja njihovih vsebin ali jim na drug način onemogoči interaktivno sodelovanje.

**Ponudnik storitev ni odgovoren** za vsebino, ki jo uporabniki pošiljajo na nemoderirane

medijske nosilce.

**Uporabnik storitev se ob uporabi storitev TRIERIS zaveže, da:**

- storitev 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.
- v svoji komunikaciji ne bo uporabljal groženj, slabšalnega, poniževalnega ali žaljivega načina izražanja.
- ne bo komuniciral z drugimi uporabniki v imenu drugih oseb.
- storitev ne bo izrabljal v komercialne, nelegalne ali kakršnekoli druge namene, kot tiste, ki so določeni v teh Pogojih.
- ne bo distribuiral avtorsko zaščitene vsebin ali vsebin, ki so v lasti druge pravne ali fizične osebe.
- ne bo uporabljal računalniških kod, škodljivih programov ali česarkoli, kar bi lahko motilo, onemogočilo ali škodovalo tej storitvi, ponudniku storitev in njegovi programski ter strojni opremi, ter ponudniku poti ter telekomunikacijskim napravam.
- ne bo poskušal pridobiti, zbirati in/ali shranjevati osebnih podatkov drugih uporabnikov.
- ne bo nadlegoval drugih uporabnikov, če ti izrazijo svoje nestrinjanje s komunikacijo.

Če uporabnik krši eno ali več zgornjih pravil, si ponudnik storitev pridržuje pravico, da ga trajno izključi iz sistema.

**Če uporabnik s svojim ravnanjem povzroči ponudniku storitev, ponudniku poti ali kateremu od uporabnikov sistema TRIERIS kakršnokoli škodo, zanjo v celoti moralno, materialno ter kazensko odgovarja.**

### **2.3. Starost in odgovornost**

Za uporabo storitev TRIERIS ni starostnih omejitev, če ni drugače določeno v splošnih pogojih ponudnika storitve.

### **2.4. Plačilo storitev**

V sistemu TRIERIS so nekateri servisi ponudnikov plačljivi. Uporabnik je dolžan plačati te storitve, v skladu s cenikom ponudnika storitve in na način, kot ga določa ponudnik poti.

Ponudnik poti obračunava uporabnino storitve za preteklo obračunsko obdobje. Uporabnina storitve je na računu izkazana v skupini storitev 'dodatne storitve' za Mobitelove uporabnike in 'komercialna sporočila' za Si.mobilove uporabnike.

V primeru, da uporabnik svojih obveznosti do ponudnika poti ne poravnava pravočasno, se smiselno uporabljajo Splošni pogoji uporabe storitev GSM omrežja družbe Mobitel d.d. oz. družbe Si.mobil d.d.

Cene za posamezne servise ponudnikov storitev TRIERIS najdete na spletnih straneh ponudnika storitev ali na drugem javnem medijskem nosilcu. Spodnji cenik je splošen cenik storitev TRIERIS.

### **2.5. SMS cenik storitev TRIERIS (naročniki Mobitel GSM/Mobiuporabniki / Debitelovi naročnik / Si.mobil/HALO uporabniki)**

2.5.1. Vsak poslani SMS uporabnika se zaračuna po vsakokratnem veljavnem ceniku ponudnika poti.

2.5.2. Posredovani SMS-i uporabniku s strani servisa TRIERIS:

**Za naročnike Mobitel GSM/UMTS / Mobiuporabnike / Debitelove naročnike.**

Veljavnost cenika je od 1.1.2009 do datuma spremembe, ki bo objavljen na tem mestu.

Ime storitve	SMS	Uporaba storitve	Opis dogodka	Ime MT izpisu pogovorov	SMS na	Cena EUR DDV	v z
TRIERIS		Samostojna št.	Sistemska sporočila	Sistemska sporočila			0
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 1			0
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 2			0,09
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 3			0,19
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 4			0,49
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 5			0,99
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 6			1,29
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 7			1,49
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 8			1,69
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 9			1,99
TRIERIS		Samostojna št	Info. na zahtevo	TRIERIS 10			2,49
TRIERIS		Poštar	Naročene info.	TRIERIS NA 1			0,09
TRIERIS		Poštar	Naročene info.	TRIERIS NA 2			0,19
TRIERIS		Poštar	Naročene info.	TRIERIS NA 3			0,49
TRIERIS		Poštar	Naročene info.	TRIERIS NA 4			0,99
TRIERIS		Poštar	Naročene info.	TRIERIS NA 5			1,49
TRIERIS		Poštar	Naročene info.	TRIERIS NA 6			1,99
TRIERIS		Poštar	Naročene info.	TRIERIS NA 7			2,49

Cene vključujejo DDV.

**Za naročnike Si.mobil d.d. in uporabnike predplačniškega sistema HALO.**

Veljavnost cenika je od 1.1.2009 do datuma spremembe, ki bo objavljen na tem mestu.

sistemska sporočila	Oznaka billing kode	EUR
Cenovna postavka 1	TSR0	0
Cenovna postavka 2	TSSA	0,09
Cenovna postavka 3	TSSB	0,19
Cenovna postavka 4	TSSC	0,49
Cenovna postavka 5	TSSD	0,99
Cenovna postavka 6	TSSE	1,29
Cenovna postavka 7	TSSF	1,49
Cenovna postavka 8	TSSG	1,69
Cenovna postavka 9	TSSH	1,99
Cenovna postavka 10	TSSI	2,49
Cenovna postavka 11	TSSK	3,49
Cenovna postavka 12	TSSL	4,49

Cene vključujejo DDV.

### 2.5.3. Posredovani plačljivi SMS-i uporabniku

- Posredovane informacije,
- zahtevane informacije,
- izbirne možnosti,
- vprašanja,
- potrdila o prejetem glasu in rezultati,
- potrdila o odgovorih in rezultatih.

### 2.5.4. Brezplačno posredovani SMS-i uporabniku (t. i. sistemska sporočila):

- Povratno sporočilo uporabniku pri potrditvi ali zavrnitvi splošnih pravil in pogojev,
- obvestilo o uspešno spremenjenih osebnih podatkih,
- potrdilo o prijavi v sistem,
- potrdilo o odjavi iz sistema,
- obvestilo o objavljeni čestitki,
- potrdilo o prijavi na SMS listo,
- potrdilo o odjavi na SMS listo,
- obvestilo, če storitev ni na voljo.

## 2.6. Cenik plačljivih dogodkov (vsebinskih motivov) na WAP-u

### **Za naročnike Mobitel GSM/UMTS / Mobiuporabnike / Debitelove naročnike.**

Tipi posameznih dogodkov, ki se prikazujejo na računu ter cena posameznega dogodka za uporabnike.

Veljavnost cenika je od 1.1.2009 do datuma spremembe, ki bo objavljen na tem mestu.

Ime storitve	SMS	Uporaba storitve	Opis dogodka	Ime MT izpisu pogovorov	SMS na	Cena EUR DDV	v z
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ozadja brezpl.	Ozadja brezpl.		0,00	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ozadja 1	Ozadja 1		0,99	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ozadja 2	Ozadja 2		1,29	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ozadja 3	Ozadja 3		1,49	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ozadja 4	Ozadja 4		1,69	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ozadja 5	Ozadja 5		1,99	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ohranjevalniki brezpl.	Ohranjevalniki brezpl.		0,00	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ohranjevalniki 1	Ohranjevalniki 1		0,99	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ohranjevalniki 2	Ohranjevalniki 2		1,29	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ohranjevalniki 3	Ohranjevalniki 3		1,49	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ohranjevalniki 4	Ohranjevalniki 4		1,69	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Ohranjevalniki 5	Ohranjevalniki 5		1,99	
TRIERIS		Samostojna št./Wap M-vrata	Teme razred brezpl.	Teme razred brezpl.		0,00	

TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Teme razred 1	Teme razred 1	1,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Teme razred 2	Teme razred 2	1,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M	Teme razred 3	Teme razred 3	2,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Teme razred 4	Teme razred 4	3,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Teme razred 5	Teme razred 5	4,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Polifonične melodije brezpl.	Polifonične melodije brezpl.	0,00
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Polifonične melodije 1	Polifonične melodije 1	0,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Polifonične melodije 2	Polifonične melodije 2	1,29
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Polifonične melodije 3	Polifonične melodije 3	1,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Polifonične melodije 4	Polifonične melodije 4	1,69
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Polifonične melodije 5	Polifonične melodije 5	1,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Zvočni efekti brezpl.	Zvočni efekti brezpl.	0,00
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Zvočni efekti 1	Zvočni efekti 1	0,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Zvočni efekti 2	Zvočni efekti 2	1,29
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Zvočni efekti 3	Zvočni efekti 3	1,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Zvočni efekti 4	Zvočni efekti 4	1,69
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Zvočni efekti 5	Zvočni efekti 5	1,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Originalne melodije brezpl.	Originalne melodije brezpl.	0,00
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Originalne melodije 1	Originalne melodije 1	0,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Originalne melodije 2	Originalne melodije 2	1,29
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Originalne melodije 3	Originalne melodije 3	1,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Originalne melodije 4	Originalne melodije 4	1,69
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Originalne melodije 5	Originalne melodije 5	1,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Video vsebine brezpl.	Video vsebine brezpl.	0,00
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Video vsebine 1	Video vsebine 1	0,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Video vsebine 2	Video vsebine 2	1,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Video vsebine 3	Video vsebine 3	1,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Video vsebine 4	Video vsebine 4	2,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Video vsebine 5	Video vsebine 5	2,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Java brezpl.	Java brezpl.	0,00
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Java 1	Java 1	1,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Java 2	Java 2	2,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Java 3	Java 3	2,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Java 4	Java 4	3,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Java 5	Java 5	4,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap	Mophon brezpl.	Mophon brezpl.	0,00

	M-vrata			
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Mophun 1	Mophun 1	1,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Mophun 2	Mophun 2	2,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Mophun 3	Mophun 3	2,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Mophun 4	Mophun 4	3,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Mophun 5	Mophun 5	4,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Uporabniški programi brezpl.	Uporabniški programi brezpl.	0,00
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Uporabniški programi 1	Uporabniški programi 1	1,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Uporabniški programi 2	Uporabniški programi 2	2,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Uporabniški programi 3	Uporabniški programi 3	2,99
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Uporabniški programi 4	Uporabniški programi 4	3,49
TRIERIS	Samostojna št./Wap M-vrata	Uporabniški programi 5	Uporabniški programi 5	4,49

Cene vključujejo DDV.

Opozorilo uporabnikom predplačniških računov (Mobi). V storitvah lahko sodelujete, dokler je stanje na vašem mobilnem računu pozitivno. Prav zato vam priporočamo, da pred začetkom seje preverite, če je stanje dovolj visoko za nemoteno uporabo.

**Za naročnike Si.mobil d.d. in uporabnike predplačniškega sistema HALO.**

Veljavnost cenika je od 1.1.2009 do datuma spremembe, ki bo objavljen na tem mestu.

sistemska sporočila	Oznaka billing kode	EUR
Cenovna postavka 1	TSR0	0
Cenovna postavka 2	TSSA	0,09
Cenovna postavka 3	TSSB	0,19
Cenovna postavka 4	TSSC	0,49
Cenovna postavka 5	TSSD	0,99
Cenovna postavka 6	TSSE	1,29
Cenovna postavka 7	TSSF	1,49
Cenovna postavka 8	TSSG	1,69
Cenovna postavka 9	TSSH	1,99
Cenovna postavka 10	TSSI	2,49
Cenovna postavka 11	TSSK	3,49
Cenovna postavka 12	TSSL	4,49

Cene vključujejo DDV.

Opozorilo uporabnikom predplačniških računov (HALO). V storitvah lahko sodelujete, dokler je stanje na vašem mobilnem računu pozitivno. Prav zato vam priporočamo, da pred začetkom seje preverite, če je stanje dovolj visoko za nemoteno uporabo.

### 3. Zasebnost in varstvo podatkov

S sodelovanjem v servisih TRIERIS uporabnik dovoli Aeris 3 d.o.o. ter ponudniku storitve zbiranje, obdelovanje in hranjenje posredovanih osebnih podatkov v skladu z zakonom o varovanju osebnih podatkov.

Ponudniki storitev, sistema TRIERIS in ponudniki poti se zavezujejo, da bodo skrbno in v skladu z zakonodajo varovali podatke uporabnikov. Podatki so hranjeni v elektronski obliki na sedežu podjetja Aeris 3 d.o.o. Dostop do podatkov je možen z pisno zahtevo lastnika mobilne številke oz. ponudnika poti (Mobitel d.d., Si.mobil d.d., Debitel d.d.)

### 4. Zavrnitev odgovornosti

**Uporabnik se mora zavedati, da:**

- sistem pošiljanja SMS/MMS sporočil in prenos drugih vsebin ni popolnoma in absolutno zanesljiv in varen,
- ponudnik storitev ne more zagotavljati popolnega zadovoljstva uporabnika s storitvami,
- ponudnik storitev ne more zagotavljati enakovrednih pogojev pri dejavnih, ki niso pod njegovim nadzorom,
- ponudnik storitev ne more odgovarjati za vsebino SMS/MMS sporočil, ki si jih med seboj izmenjujejo uporabniki.
- ponudnik storitev ne odgovarja za izgubo vsebin in vsebinskih motivov, ki so posledica napačne uporabe, tehnične neustreznosti telefona in neznanja ali nespretnosti uporabnika,
- ponudnik storitev ne odgovarja za kakršnekoli napake ali nedelovanje telefona, ki so posledica uporabe vsebinskih motivov na tehnološko neustreznih telefonih,
- ponudnik storitev si pridržuje pravico ne objave vseh vsebinsko neprimernih sporočil na storitvah TRIERIS.

Ponudnik storitev 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.

Mobitel d.d. zagotavlja zanesljivo posredovanje tistih SMS/MMS sporočil uporabnikov in odgovorov za uporabnike, ki jih je sintaktično pravilne prejel na svoj SMS center. V primeru, da sporočilo ne doseže uporabnika (uporabnik ima izklopljen telefon ali je v območju kjer ni GSM signala ali ima poln predal za SMS sporočila) se ponudnik poti obvezuje, da bo poskušal sporočilo dostaviti uporabniku še 72 ur po prvem poizkusu. Po preteku tega roka operater sporočilo zavrže. Če tudi sporočilo ne doseže uporabnika, ponudnik poti opravljeno storitev le-temu zaračuna. V kolikor je bila storitev s strani naročnika opravljena, ponudnik poti opravljeno storitev uporabniku zaračuna tudi v primeru, da uporabniku sporočila ni uspel v 72 urah dostaviti zaradi razlogov navedenih v prejšnjem odstavku in iz drugih razlogov, ki jih opredeljujejo Splošni pogoji uporabe storitev GSM/UMTS omrežja družbe Mobitel.

Si.mobil si bo prizadeval zagotavljati čim bolj nemoteno komunikacijo med naročnikom in uporabnikom ter dostaviti sporočila v čim krajšem možnem času. Si.mobil se obvezuje po svojih najboljših močeh zagotavljati nemoteno delovanje elektronskega komunikacijskega omrežja in storitve dvosmerni Glasnik, vendar ne zagotavlja absolutne zanesljivosti in varnosti sistema za pošiljanje sporočil. V primeru, da sporočilo ne doseže uporabnika, ker ima le-ta izklopljen mobilni telefonski aparat ali poln predal za sporočila ali se nahaja v območju, kjer ni signala, se za potrebe zaračunavanja šteje, da je bilo sporočilo posredovano, Si.mobil pa si bo prizadeval uporabniku dostaviti sporočilo ves čas veljavnosti sporočila (72 ur, razen če je naročnik zahteval oziroma določil krajše obdobje veljavnosti sporočila). Po preteku tega časa sporočilo se zavrže.

#### **4. Reklamacije**

Vse reklamacije uporabnikov povezanih z delovanjem storitev rešuje ponudnik storitev, če to ni določeno drugače. Ponudnik storitve TRIERIS uporabnikom zagotavlja podporo in pomoč na elektronskem naslovu: [info@TRIERIS.si](mailto:info@TRIERIS.si) ali na telefonski številki: (02) 250 23 84

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

Ponudnik poti rešuje izključno reklamacije, ki se nanašajo na neizvršen prenos oz. dostavo SMS sporočil ter plačila storitev. Takšne reklamacije mora uporabnik v pisni obliki nasloviti na reklamacijsko službo ponudnika poti v skladu Splošni pogoji uporabe storitev GSM/UMTS omrežja družbe Mobitel za Mobitelove uporabnike in v skladu s splošnimi pogoji GSM omrežjadružbe Si.mobil.

Aeris 3 d.o.o. bo v reševanje ponudniku storitve posredovalo izključno reklamacije v pisni obliki, ki se nanašajo na vsebino SMS sporočil, v skladu s temi Pogoji uporabe storitev TRIERIS in splošnimi pogoji ponudnika storitev.

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

#### **5. Kršitve**

Ponudnik sistema TRIERIS bo izključil vse uporabnike, ki delujejo v nasprotju s Pogoji ali z drugimi dejanji, ki jih ureja zakonodaja Republike Slovenije.

#### **7. Splošno**

Aeris 3 d.o.o. in ponudnik storitev lahko v vsakem trenutku popolnoma spremenita pogoje storitev, če to zahtevajo vzroki tehnične, komercialne narave ali vzroki, ki so na strani javnosti. Vsaka sprememba bo predhodno ustrezno objavljena na javno dostopnem mediju. Ponudnik storitve bo o vseh spremembah in novostih svoje uporabnike obveščal na vseh mestih, kjer so objavljena navodila za uporabo storitev in Pogoji.