

---

Splošni pogoji in pravila za uporabo SMS storitve  
Balzamika za uporabnike omrežij Telekom Slovenije,  
Simobil in Telemach

---

Zadnja sprememba 25.5.2018

- 1. Splošne določbe**
- 2. Definicija pojmov**
- 3. Pogoji uporabe storitve**
- 4. Opis storitve**
- 5. Plačilo storitev**
- 6. Zasebnost in varstvo podatkov**
- 7. Odjava**
- 8. Zavrnitev odgovornosti**
- 9. Reklamacije**
- 10. Kršitve**
- 11. Splošno**

## **1. Splošne določbe**

Splošni pogoji in navodila določajo način uporabe storitev Balzamika, 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. Definicija pojmov**

Storitev Balzamika, je ponudba vsebin v obliki SMS sporočil 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., 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 besedilnih sporočil v mobilnem omrežju.

## **3. Pogoji uporabe storitve**

Storitev lahko uporabljajo vsi uporabniki omrežij Telekom Slovenije, Simobil in Telemach. Uporabniki morajo imeti mobilni telefon in dovoljenje, da lahko uporabljajo premium plačljive SMS storitve. Pogoje potrdijo z SMS sporočilom. Ponudnik vsebin daje uporabniku neizključno in neprenosljivo pravico do uporabe storitev Balzamika. Ta pravica je izrecno omejena na zasebno in nekomercialno uporabo. Odgovornost za vse vsebine, ki jih uporabnik posreduje med uporabo storitve, pripada izključno uporabniku.

#### **4. Opis storitve**

Storitev omogoča povezovanje uporabnikov s pravimi, preverjenimi in strokovno usposobljenimi svetovalci, ki uporabnikom svetujejo na podlagi ezoteričnih in drugih znanj. Uporabnik pošlje zahtevo za komunikacijo preko SMS sporočila. Zahteva je lahko v obliki konkretnega vprašanja ali odziv na marketinške kampanje. Svetovalci pri svojem delu potrebujejo uporabnikov datum rojstva in horoskopsko znamenje, časovno obdobje na katero so nanaša vprašanje ipd. Uporabnik lahko na vsako svoje posamezno sporočilo, prejme do tri plačljiva SMS sporočila (cena posameznega SMS sporočila je 2,49 EUR z DDV). Uporabniki lahko običajno pričakujejo odgovor v petih minutah.

#### **5. Plačilo storitev**

Storitev Balzamika je plačljiva. Uporabnik je dolžan plačati storitve v skladu kot ga določa ponudnik poti, mobilni operater. Ponudnik poti obračuna uporabo storitve za preteklo obračunsko obdobje. V primeru, da uporabnik svojih obveznosti ne poravnava pravočasno, se smiselno uporabljajo splošni pogoji za uporabo storitev mobilnega omrežja Telekom Slovenije, Telemach ali Simobil. Vsak poslani SMS uporabnika se zaračunava po ceniku ponudnika poti. Posredovani SMS-i pa se zaračunavajo po ceni 2,49€ z DDV. Izvzeta so sistemska sporočila. Uporabnik se strinja, da mu lahko ponudnik vsebin občasno pošlje brezplačno promocijsko sporočilo, vendar ne več kot 1 na dan.

#### **6. Zasebnost in varstvo podatkov**

Ponudnik storitve se zavezuje, da bo skrbno in v skladu z zakonodajo varoval podatke uporabnikov, ki jim z uporabo storitve dovoljuje zbiranje, obdelovanje in hranjenje osebnih podatkov za namene izvedbe storitve ali prejemanje promocijskih sporočil. Ponudnik v nobenem primeru ne bo zbranih podatkov posredoval tretjim osebam.

## **7. Odjava**

Uporabnik lahko storitev prekliče v pisni obliki z e-pošto, brez navedbe razlogov za to. Uporabnikom je omogočena možnost odjave od naročenih vsebin tudi preko SMS sporočil. Uporabnik pošlje SMS sporočilo STOP na 4222. S tem se odjavi od storitve. Kot odgovor na zahtevo po odjavi prejme brezplačno povratno SMS sporočilo z besedilom: "Odjavljeni ste od vseh naročenih SMS sporočil na številki 4222«.

## **8. Zavrnitev odgovornosti**

Uporabnik se mora zavedati, da:

- ponudnik vsebin ne more zagotavljati popolnega zadovoljstva uporabnika s storitvami;
- Odgovori in vse podane Informacije niso primerne ali namenjene temu, da nadomestijo strokovne nasvete . V zvezi s tem vsak uporabnik deluje na svojo lastno odgovornost.
- Ponudnik vsebin poudarja, da lahko uporabniki izkoristijo plačane storitve, katerih osnovna načela in učinki niso vedno dokazljivi glede na trenutno znanost in tehnologijo; prenašajo se lahko osebna ali relevantna prepričanja, ali iracionalna stališča uporabnika ali svetovalca, ki so nerazumljivi tretjim osebam. Ustreznost in primernost teh storitev za doseg želenih rezultatov, ki jih uporabnik želi, lahko kljubujejo razumski razlagi.
- Odškodninski zahtevki proti ponudniku vsebin ali njegovimi izvršilnimi delavci, drugimi zaposlenimi ali pogodbenimi delavci so izključeni, razen če je bila kršena ena izmed bistvenih obveznosti (ključna obveznost) po pogodbi. Ključne obveznosti vključujejo tiste obveznosti, katerih kršitev bi ogrozila namen pogodbe in ki bi ogrozila izpolnitev dogovora pogodbenih strank.

## **9. Reklamacije**

Ponudnik vsebin je skupaj s ponudnikom storitve odgovoren za pravilno delovanje storitve. Če je le mogoče, si bo ponudnik vsebin prizadeval, da je storitev na voljo brez prekinitev. Vseeno, četudi je za vse poskrbljeno, izpadi zaradi vzdrževanja in posodobitve programske opreme, zaradi tehničnih ali drugih težav, ne morejo biti izključeni. Terjatve uporabnika za take izpade so izključeni. Vse reklamacije uporabnikov povezanih s storitvijo rešuje ponudnik vsebin. V primeru utemeljenih reklamacij se ponudnik vsebin zavezuje, da jih bo opravil v razumnem času in s tem obvestil uporabnika. Za reševanje sporov je pristojno sodišče v Ljubljani.

### **Reklamacijska služba**

Telefon: 08 201 20 85

E-pošta: [info@balzamika.si](mailto:info@balzamika.si)

Delovni čas reševanja reklamacij: ob delovnikih 9.00 - 16:00.

## **10. Kršitve**

Če ponudnik vsebin ugotovi, da so nekatere vsebine kršile obstoječe zakone ali pravice tretjih oseb, je upravičen, da izbriše vsebino in blokira uporabnika brez predhodnega obvestila.

## **11. Splošno**

Ponudnik vsebin lahko v vsakem trenutku spremeni pogoje storitve, če to zahtevajo vzroki tehnične, komercialne narave ali vzroki, ki so na strani javnosti. Vsaka sprememba bo objavljena na javnem dostopnem mediju. Uporabniki morajo zaradi lastne odgovornosti redno spremljati pogoje in v skladu z njimi tudi delovati.