

# Splošni pogoji in navodila za uporabnike storitev ELA

V veljavi od 15.06.2023

## 1. Splošne določbe

Splošni pogoji in navodila določajo način uporabe storitev ELA, 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 ELA, je ponudba vsebin v obliki SMS sporočil preko tehnične platforme imenovane FILIPID, ki omogoča ponudniku vsebin posredovanje vsebin uporabnikom preko različnih operaterjev.

Ponudnik storitve, Simpatel, d.o.o., Dunajska c. 339, 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, GEVION d.o.o., Brestovica pri Komnu 9, 6223 Komen, 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 ELA je na voljo na številki 3060 s ključno besedo ELA. Storitev ELA lahko uporabljajo naročniki GSM/UMTS Telekom Slovenije, A1, T-2 in Telemacha ter uporabniki predplačniških paketov omenjenih operaterjev. Storitev imajo možnost uporabljati tudi uporabniki drugih operaterjev, ki uporabljajo mobilna omrežja Telekom Slovenije, A1, T-2 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 ELA 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 ključno besedo ELA in vprašanje (med ključno besedo in vprašanjem naj bo presledek) na številko 3060 in po potrditvi splošnih pogojev uporabe storitve in potrditvi plačila na

številko 30609090 (velja samo za Simobil), se aktivira sms dialog s svetovalcem, ki bo na vprašanje odgovoril v najkrajšem možnem času. V nadaljevanju lahko sporočila na 3060 pošilja brez ključne besede, dokler dialoga ne prekine s ELA STOP ali če na številko 3060 pošlje drugo ključno besedo in potrdi spremembo storitve in splošne pogoje zahtevane storitve.

Uporabnik A1 prejme sporočilo s številke 30609090 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 samo eno sporočilo z odgovorom. Vsa ostala sporočila inicirana s strani sistema Filipid so brezplačna.

## 5. Odgovori na sistemska (brezplačna) sporočila

### ELA INFO

"ELA je svetovanje s področja ezoterike.

Ponudnik vsebin: GEVION d.o.o., Brestovica pri Komnu 9, 6223 Komen"

### INFO

"Na samostojni številki 3060 ste prijavljeni na naslednje SMS obvestila:

[spisek vseh naročnin];

Ponudnik storitve: Simpatel, d.o.o., info: [www.simpatel.si](http://www.simpatel.si), tel: 040699792"

### ELA POMOC

"Ponudnik vsebine za storitev ELA je GEVION d.o.o., Brestovica pri Komnu 9, 6223 Komen

e-pošta: [vedezevanje.borut@gmail.com](mailto:vedezevanje.borut@gmail.com)

Tel.: 041975860 8h-16h.

### POMOC

Ponudnik storitev je Simpatel, d.o.o., Dunajska c. 339, 1231 Ljubljana

e-posta: [simpatel.filipid@gmail.com](mailto:simpatel.filipid@gmail.com)

Tel.: 040699792 8h-16h.

### ELA STOP

"Odjavili ste storitev ELA na številki 3060. Ko boste naslednjic zeleli uporabiti storitev ELA, posljite sms s ključno besedo ELA na začetku sporočila"

### STOP

"Odjavljeni ste od vseh naročenih SMS ali MMS sporočil na številki 3060, ponudnika Simpatel, d.o.o. Spisek vseh storitev lahko najdete na spletnem naslovu [www.filipid.si](http://www.filipid.si)"

## 6. Plačilo storitev

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

Cena storitve je 1,49 € 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

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

Storitev ELA 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, vendar ga uporabniku vseeno zaračuna.

## 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:

GEVION d.o.o., Brestovica pri Komnu 9, 6223 Komen

E-pošta: [vedezevanje.borut@gmail.com](mailto:vedezevanje.borut@gmail.com)

Reklamacijska in kontaktna št: 041975860

Delovni čas: delovnik 8h – 16h

Ponudnik storitev FILIPID uporabnikom zagotavlja podporo in pomoč na naslovu:

Simpatel, d.o.o., Dunajska c. 339, 1231 Ljubljana

E-pošta: [simpatel.filipid@gmail.com](mailto:simpatel.filipid@gmail.com)

Kontaktna št: 040 699 792

Delovni čas: delovnik 8h – 16h

Ponudnik storitve bo v reševanje ponudniku vsebin posredoval izključno reklamacije v pisni obliki, ki se nanašajo na vsebino SMS sporočil, v skladu s temi Splošnimi pogoji.

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 ELA.