

## **Pogoji in navodila za uporabo Storitve SMS obveščanje VELEPOSLANISTVO za uporabnike mobilnega operaterja TELEMACH**

### **1. Uvodne določbe**

Ministrstvo za zunanje zadeve, Prešernova cesta 25, 1000 Ljubljana, zagotavlja konzularno pomoč slovenskim državljanom, ki so v tujini, in sicer preko diplomatskih predstavništev in konzulatov Republike Slovenije v tujini. Ministrstvo za zunanje zadeve s pomočjo družbe Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana (v nadaljevanju Telemach), izvaja Storitve SMS obveščanje VELEPOSLANISTVO (v nadaljevanju Storitve SMS obveščanje ali Storitve) z namenom obveščanja slovenskih državljanov, ki so v tujini, o kontaktnih podatkih diplomatskih predstavništev in konzulatov Republike Slovenije in drugih kontaktih, na katere se lahko v tujini obrnejo za konzularno pomoč.

Ti pogoji in navodila za uporabo Storitve SMS obveščanje so objavljeni na spletni strani Ministrstva za zunanje zadeve na naslovu [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms) in na spletnem mestu družbe Telemach [www.telemach.si/mobilna-telefonija/tujina](http://www.telemach.si/mobilna-telefonija/tujina) ter določajo pravice in obveznosti Ministrstva za zunanje zadeve, družbe Telemach ter prejemnikov kratkih tekstovnih sporočil v okviru Storitve SMS obveščanje, kakor tudi druge pogoje in navodila za uporabo Storitve SMS obveščanje.

### **2. Definicije izrazov**

Naslednji izrazi, ki se v nadaljevanju teh Pogojev in navodil za uporabo Storitve SMS obveščanje uporabljajo z veliko začetnico, imajo pomen, kot je za posamezni izraz določen v nadaljevanju te točke:

**Nosilec storitve** je Republika Slovenija, Ministrstvo za zunanje zadeve, Prešernova cesta 25, 1000 Ljubljana, matična številka: 5186722000.

**Izvajalec storitve** je družba Telemach d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana, matična številka: 5692229000, ki v okviru Storitve SMS obveščanje nastopa kot ponudnik komunikacijske poti za posredovanje Dohodnih sporočil, preko katerih bo Nosilec storitve slovenskim državljanom, ob prihodu v tujino, sporočil kontaktne podatke Predstavništev, na katera se lahko obrnejo za konzularno pomoč, in ki tehnično zagotavlja izvajanje storitve.

**Uporabnik** je naročnik/naročnica Izvajalca storitve ali uporabnik/uporabnica njegovih storitev, ki ob prihodu v tujo državo prejme Dohodno sporočilo v okviru Storitve SMS obveščanje.

**Dohodno sporočilo** je kratko tekstovno sporočilo, s katerim se Uporabniku posreduje kontaktne podatke Predstavništev, na katera se lahko obrne za konzularno pomoč, ko je v tujini. Dohodno sporočilo je za Uporabnika brezplačno.

**Pogoji in navodila** so predmetni Pogoji in navodila za uporabo Storitve SMS obveščanje, ki so objavljeni na spletni strani Ministrstva za zunanje zadeve [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms) in spletnem mestu Izvajalca storitve [www.telemach.si/mobilna-telefonija/tujina](http://www.telemach.si/mobilna-telefonija/tujina).

**Predstavništva** so diplomatska predstavništva in konzulati Republike Slovenije v tujini ali drugo predstavništvo države članice EU, ki slovenskim državljanom, ki so v tujini, lahko nudijo konzularno pomoč in zaščito.

**Storitev** je Storitev SMS obveščanje VELEPOSLANISTVO, ki jo po naročilu Nosilca storitve izvaja Izvajalec, ki skrbi za tehnično izvedbo pošiljanja Dohodnega sporočila. Z njo Nosilec storitve Uporabniku sporoča kontaktne podatke Predstavništev, na katera se lahko obrnejo za konzularno pomoč, pri čemer Izvajalec Nosilcu storitve brezplačno zagotavlja komunikacijsko pot za posredovanje Dohodnih sporočil.

**Telemach splošni pogoji** so Splošni pogoji Izvajalca storitve za zagotavljanje mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev za Uporabnike oz. Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, ki so objavljeni na spletni strani Izvajalca storitve [www.telemach.si](http://www.telemach.si) in se v zvezi s posredovanjem Dohodnih sporočil preko Telemachovega elektronskega komunikacijskega omrežja smiselno uporabljajo v razmerju do Izvajalca storitve in Uporabnikov.

### **3. Opis Storitve**

Nosilec storitve izvaja storitev s pomočjo Izvajalca storitve. V skladu s temi Pogoji in navodili pošiljata Uporabnikom Dohodna sporočila, s katerimi Nosilec storitve Uporabnikom sporoča kontaktne podatke Predstavništev, na katera se lahko obrnejo za konzularno pomoč v tujini, pri čemer Izvajalec Storitve Nosilcu Storitve brezplačno zagotavlja komunikacijsko pot za posredovanje Dohodnih sporočil.

Dohodno sporočilo poleg kontaktnih podatkov Predstavništev vsebuje tudi povezavo na ustrezno spletno stran Nosilca Storitve, kjer so objavljeni obširnejši podatki o Predstavništvih obiskane države, kakor tudi povezava do teh Pogojev in navodil, s katerimi se lahko Uporabnik kadar koli seznaní. Pogoje in navodila na svoji spletni strani objavi Nosilec storitve in Izvajalec storitve.

### **4. Pogoji Storitve**

#### **4.1. Vsebina Dohodnih sporočil**

Nosilec storitve vsebino Dohodnih sporočil določa samostojno ter skrbi za pravilnost, popolnost in ažurnost podatkov, ki jih Izvajalec storitve posreduje Uporabnikom. Nosilec storitve ima pravico vsebino Storitve kadar koli spremeniti oziroma Storitev ukiniti, o čemer obvesti Uporabnike z obvestilom na spletni strani Nosilca: [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms). O ukinitvi Storitve na spletni strani obvesti tudi Izvajalca storitve.

Nosilec storitve in Izvajalec storitve ne moreta v celoti izključiti možnosti napak v zvezi s posredovanimi podatki v Dohodnih sporočilih, zato Uporabnikom svetujeta, da podatke dodatno preverijo na spletni strani Nosilca storitve: [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms). Odgovornost Nosilca storitve in Izvajalca storitve za napake v zvezi s posredovanimi podatki v Dohodnih sporočilih je v celoti izključena.

#### **4.2. Pogostost pošiljanja Dohodnih sporočil in drugi pogoji Storitve**

Uporabnik prejme Dohodno sporočilo v okviru Storitve, ko se prvič v tridesetdnevnem obdobju s svojo napravo poveže v omrežje tujega operaterja. Navedeno pomeni, da Uporabnik kljub morebitnemu večkratnemu vstopu v posamezno tujo državo prejme Dohodno sporočilo zgolj enkrat v tridesetih dneh. Izjemoma, ko se bo Uporabnik v

posamezni tuji državi v obdobju trideset dni s svojo napravo povezal v omrežje različnih tujih operaterjev, bo Uporabnik prejel od vsakega tujega operaterja eno Dohodno sporočilo v obdobju tridesetih dni.

#### 4.3. Možnost odjave od Storitve in ponovne prijave

Izvajalec storitve bo Dohodno sporočilo poslal vsem Uporabnikom ob njihovem prihodu v tujino, ko se bodo povezali v omrežje tujega operaterja, pri čemer pa se lahko vsak Uporabnik od Storitve kadar koli odjavi. Odjavo od Storitve Uporabnik izvede na naslednji način:

- Uporabnik na telefonsko številko 7070 pošlje kratko tekstovno sporočilo s ključno besedo »VELEPOSLANISTVO STOP«
- Izvajalec storitve bo odjave Uporabnikov obdelal v najkrajšem možnem času;
- ko Izvajalec storitve prejme odjavo Uporabnika, o tem obvesti Uporabnika tako, da mu posreduje kratko tekstovno sporočilo z naslednjo vsebino: "*Odjavili ste se od prejema informacij o slovenskih predstavništvih ob vstopu v omrežja tujih držav. Vec informacij na spletni strani [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms)."*
- Odjava od Storitve velja za vse tuje države, kar pomeni, da se Uporabnik ne more odjaviti od Storitve samo za posamezne države.

Uporabnik se lahko kadar koli ponovno prijavi na Storitev, kar Uporabnik izvede na naslednji način:

- Uporabnik na telefonsko številko 7070 pošlje kratko tekstovno sporočilo s ključno besedo »VELEPOSLANISTVO«;
- Izvajalec storitve bo ponovne prijave Uporabnikov na Storitev obdelal v najkrajšem možnem času;
- ko Izvajalec storitve prejme ponovno prijavo Uporabnika, o tem obvesti Uporabnika tako, da mu posreduje kratko tekstovno sporočilo z naslednjo vsebino: "*Prijavili ste se na prejem informacij o slovenskih predstavništvih ob vstopu v omrežja tujih držav. Vec informacij na spletni strani [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms)."*
- Ponovna prijava na Storitev velja za vse tuje države, kar pomeni, da se Uporabnik ne more prijaviti na Storitev samo za posamezne države.

Podrobnejša navodila za odjavo in ponovno prijavo na Storitev so Uporabnikom dostopna na spletni strani Nosilca Storitve [www.mzz.gov.si/si/sms](http://www.mzz.gov.si/si/sms) in spletnem mestu Izvajalca storitve [www.telemach.si/mobilna-telefonija/tujina](http://www.telemach.si/mobilna-telefonija/tujina).

#### 4.4. Drugi pogoji Storitve

Nosilec storitve in Izvajalec storitve Uporabnika seznanjata tudi z naslednjimi pogoji Storitve:

- če imata dve državi istega operaterja, Uporabnik ob prehodu iz ene države v drugo ne bo prejel novega Dohodnega sporočila, saj je prejem Dohodnih sporočil vezan na povezavo v omrežje posameznega tujega operaterja;
- če Izvajalec storitve v posamezni državi nima partnerja medomrežnega gostovanja (roaming partnerja), Uporabnik ob prehodu v takšno državo in v omrežje tujega operaterja v tej državi ne bo prejel Dohodnega sporočila;
- v primeru, da Dohodno sporočilo ne doseže Uporabnika (Uporabnik ima izklopljen telefon ali se nahaja v območju, kjer ni GSM signala ali ima poln predal za kratka tekstovna sporočila ipd.), bo Izvajalec storitve poskusil Dohodno sporočilo dostaviti Uporabniku še 72 ur po prvem poizkusu. Po preteku tega roka se Dohodno sporočilo zavrže.

Podrobnejše informacije v zvezi s pogoji v različnih državah so za Uporabnike dostopne na [www.telemach.si/mobilna-telefonija/tujina](http://www.telemach.si/mobilna-telefonija/tujina).

## 5. Zasebnost in varstvo osebnih podatkov

Nosilec storitve izvaja Storitve v okviru svojih zakonitih pristojnosti na področju zagotavljanja konzularne pomoči slovenskim državljanom, ki so v tujini, zlasti 19., 24. in 24.a člena Zakona o zunanjih zadevah (Ur. l. RS, št. [113/03](#) – uradno prečiščeno besedilo, [20/06](#) – ZNOMCMO, [76/08](#), [108/09](#), [80/10](#) – ZUTD in [31/15](#)), in v skladu s četrtem odstavkom 9. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo), ki določa, da se lahko v javnem sektorju izjemoma obdelujejo tisti osebni podatki, ki so nujni za izvrševanje zakonitih pristojnosti, nalog ali obveznosti javnega sektorja, če se s to obdelavo ne poseže v upravičen interes posameznika, na katerega se osebni podatki nanašajo.

Nosilec storitve in Izvajalec storitve zagotavljata, da z obdelavo osebnih podatkov ne bo poseženo v upravičen interes Uporabnikov, zlasti s tem:

- da se Uporabnikom zagotavlja možnost odjave od Storitve ter možnost ponovne prijave;
- da je omejena pogostost pošiljanja Dohodnih sporočil;
- da bo Nosilec storitve po svojih najboljših močeh zagotavljal pravilnost, popolnost in ažurnost podatkov ter vsebine Dohodnih sporočil;
- da za izvajanje Storitve ni potrebno, da Izvajalec Storitve ugotavlja lokacijo Uporabnika znotraj tuje države.

Izvajalec storitve obdelavo osebnih podatkov Uporabnikov izvaja skladno s svojimi splošnimi pogoji in veljavnimi predpisi.

## 6. Izključitev odgovornosti

Nosilec storitve in Izvajalec storitve Uporabnike opozarjata, da:

- sistem pošiljanja Dohodnih sporočil ni popolnoma in absolutno zanesljiv ter da za morebitne napake ne odgovarjata;
- ne moreta zagotavljati popolnega zadovoljstva Uporabnika s Storitvijo;
- je mogoča izguba informacij ali nepravilno delovanje Storitve, ki je lahko posledica napačne uporabe Storitve;
- ne moreta zagotavljati delovanja Storitve v primeru izpada omrežja pogodbenih partnerjev, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko začasno motile delovanje Storitve.

## 7. Reklamacije in informacije

Za reševanje reklamacij Uporabnikov vsebinske narave sporočil in nudenje dodatnih informacij v zvezi s Storitvijo je pristojen Nosilec storitve. Reklamacije in druga vprašanja Uporabniki naslovijo na enega od spodnjih kontaktov:

### **Ministrstvo za zunanje zadeve**

#### **Konzularna služba**

naslov: Prešernova cesta 25, 1000 Ljubljana

tel: + 386 1 478 2305, +386 1 478 2081

e-mail: konzularne-zadeve.mzz@gov.si

Izvajalec storitve rešuje zgolj reklamacije tehnične narave, povezane s posredovanjem Dohodnih sporočil preko elektronskega komunikacijskega omrežja. Navedene reklamacije Izvajalec storitve rešuje v skladu z njegovimi splošnimi pogoji.

#### **8. Končne določbe**

Nosilec storitve in Izvajalec storitve lahko kadarkoli spremenita te Pogoje in navodila. Vsaka sprememba bo predhodno ustrezno objavljena na spletni strani Nosilca storitve in Izvajalca storitve.

Ti Pogoji in navodila začnejo veljati z dnem 15.2. 2018.

Ministrstvo za zunanje zadeve

Telemach d.o.o.