telemach

Datum: od 16. 11. 2026

Splošni pogoji nakupa na daljavo za Trollmobil

1. SPLOŠNO

Tu navedeni splošni pogoji poslovanja so splošni pogoji poslovanja za nakupe na daljavo in urejajo nakupe na daljavo za predplačniške mobilne pakete Trollmobil (v nadaljevanju: SPPD), ki jih upravlja družba Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, matična številka: 5692229000, identifikacijska št. za DDV: SI 66863627, tel. št. centra za pomoč uporabnikom: 070 700 700, e-pošta: info@telemach.si (v nadaljevanju: Telemach). SPPD se uporabljajo za spletne nakupe polnitev dobroimetja, enkratnih in samodejno obnovljivih predplačniških paketov, opcij ter drugih elektronskih komunikacijskih storitev, ki jih Telemach izrecno vključi v ponudbo Trollmobil (v nadaljevanju skupaj: predplačniške storitve). Za posamezno ponudbo veljajo tudi pogoji, lastnosti, cena in morebitne omejitve, prikazane neposredno ob tej ponudbi. Telemach lahko za posamezno prodajno akcijo podrobneje določi in opiše korake in način izvajanja nakupa.

Ti SPPD ne urejajo prodaje blaga. Če Telemach uporabniku zagotovi fizično kartico SIM, ta ni predmet prodaje in uporabnik na njej ne pridobi lastninske pravice. Fizična kartica SIM ves čas ostane v lasti Telemacha in se uporabniku zagotovi izključno kot sredstvo za dostop do predplačniških storitev.

SPPD se uporabljajo samo za pogodbe, sklenjene z uporabo sredstev za komuniciranje na daljavo v Trollmobil ponudbi. Pred spletnim naročilom je potrebno natančno prebrati besedilo SPPD. Z zaključkom naročila se šteje, da so SPPD uporabniku znani in da se strinja z njihovo uporabo. SPPD so del pogodbe, ki je sklenjena med uporabnikom in Telemachom in določajo vsebino predplačniškega dogovora ter dopolnjujejo posebne dogovore med pogodbenima strankama. Če se SPPD in posebni dogovori ne ujemajo, veljajo posebni dogovori. V primeru, da se uporabnik ne strinja z SPPD ni upravičen do nakupa na spletni strani trollmobil.si in povezanih skrbniških portalih.

Pogodba se sklepa v slovenskem jeziku. Če Telemach omogoči sklenitev tudi v drugem jeziku, je jezik sklenitve jasno naveden pred oddajo naročila. Če je slovenska različica objavljena skupaj s prevodom in med njima nastane neskladje, se za uporabnike v Republiki Sloveniji uporablja slovenska različica.

2. OPREDELITEV POJMOV

Potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Poslovni uporabnik je fizična ali pravna oseba, ki ni potrošnik. Določbe teh SPPD, ki povzemajo pravice potrošnikov po predpisih o varstvu potrošnikov, za poslovne uporabnike ne veljajo, razen kadar prisilni predpisi določajo drugače. Pravice, ki jih zakonodaja s področja elektronskih komunikacij priznava tudi mikrodružbam, majhnim družbam in nepridobitnim organizacijam, veljajo tudi za te subjekte, razen če so se jim izrecno in veljavno odpovedali.

Kupec je potrošnik ali poslovni uporabnik, ki v spletni trgovini odda in plača naročilo. Kupec ni nujno tudi predplačniški uporabnik, saj lahko opravi polnitev ali drug dovoljen nakup za drugo predplačniško številko.

Predplačniški uporabnik je uporabnik predplačniške mobilne številke, na kateri se izvede polnitev, aktivacija paketa, opcije ali druga naročena storitev.

Uporabnik je kupec ali predplačniški uporabnik.

Posamezna ponudba pomeni predstavitev konkretne predplačniške storitve v spletni trgovini, ki vsebuje njene bistvene lastnosti, ceno, obdobje veljavnosti, vključene količine oziroma enote, način aktivacije in morebitnega obnavljanja ter druge pogoje uporabe.

3. POSTOPEK NAROČILA IN SKLENITEV POGODBE

Kupec naročilo izvede tako, da na spletni strani trollmobil.si v spletni trgovini ali povezanih skrbniških portalih izbere ustrezne storitve, ki jih želi naročiti ter s potrjevanjem korakov in vnašanjem podatkov v skladu z navodili spletne strani le-to potrdi. Za veljavno naročilo mora kupec sprejeti te splošne pogoje ter druge pogoje, ki jih za posamezno naročeno blago/storitev navaja posamezna ponudba. Za posamezni nakup se poleg teh SPPD uporabljajo:

- posamezna ponudba in morebitni posebni pogoji izbrane predplačniške storitve;
- povzetek pogodbe, kadar ga je Telemach dolžan zagotoviti;
- vsakokrat veljavni Splošni pogoji za uporabnike predplačniškega sistema družbe Telemach (v nadaljevanju: SPU);
- cenik, ki velja za izbrano predplačniško storitev; in
- druga dokumentacija, ki je kupcu prikazana pred oddajo naročila.

Telemach kupcu še preden ga nakup zavezuje po elektronski pošti ali v samo spletno trgovino v predogled in seznanitev posreduje povzetek pogodbe, relevantne splošne in morebitne posebne pogoje naročenih storitev ter cenik storitev, v primeru predvidenega prenosa mobilne telefonske številke pa posreduje tudi zahtevo za prenos telefonske številke od drugega operaterja. Dokumente, ki so uporabniku dani na voljo tekom nakupnega postopka ter dokumente poslane preko elektronske pošte mora uporabnik prenesti k sebi za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.
S klikom na gumb »Naročilo z obveznostjo plačila«, ki se nahaja na koncu postopka naročila, kupec odda naročilo, s čimer je nakup opravljen in pogodba med kupcem in Telemachom sklenjena. Kupec hkrati potrjuje, da se je seznanil s temi Splošnimi pogoji in drugimi dokumenti, ki so sestavni del pogodbe, ter da jih sprejema. Telemach po oddaji naročila preveri uspešnost plačila in možnost izvedbe ter kupcu po elektronski poti potrdi prejem naročila.

Za nakup se praviloma zahtevajo samo podatki, ki so potrebni za izvedbo konkretnega naročila, zlasti predplačniška mobilna številka, elektronski naslov za pošiljanje pogodbene dokumentacije in podatki, potrebni za izvedbo plačila. Podatki za račun, prenos številke ali druge posebne postopke se zahtevajo samo, kadar so potrebni za izbrano storitev ali jih zahteva zakon. Davčna številka potrošnika se ne zahteva, razen če zanjo obstaja posebna pravna podlaga in je potrebna za konkretni postopek.

Pred oddajo naročila lahko kupec posamezne korake pregleda, vnesene podatke popravi ali se vrne na predhodni korak. Neposredno pred oddajo naročila mora ponovno preveriti zlasti izbrano predplačniško

storitev, telefonsko številko, enkratno ali samodejno obnovljivo naravo storitve, skupno ceno in način plačila.

Kupec jamči, da so podatki, ki jih je vnesel, pravilni, popolni in da je upravičen uporabiti izbrano plačilno sredstvo. Kupec mora pred oddajo naročila preveriti vpisano telefonsko številko. Telemach naročilo izvede na številki, ki jo je kupec vnesel oziroma izbral in nato potrdil. Če je Telemach naročilo pravilno izvedel na potrjeni številki, ne odgovarja za posledice kupčeve napake pri vnosu ali izbiri številke. Telemach po obvestilu kupca preveri, ali je napačno polnitev ali aktivacijo še mogoče razveljaviti oziroma prenesti. Tega ni dolžan storiti, če so bila sredstva ali enote že porabljene, če bi poseg vplival na pravice tretje osebe ali če razveljavitev oziroma prenos iz tehničnih, varnostnih ali pravnih razlogov ni mogoč. Potrditev naročila prejme kupec, ki je naročilo plačal.

V primeru naročila prenosa naročniške mobilne telefonske številke bo Telemach po oddaji naročila uporabniku odposlal "Zahtevek za prenos naročniške številke v omrežje drugega operaterja". Kupec ob naročilu prejme navedene dokumente, pregleda pravilnost izpolnjenih podatkov ter se seznani s pogoji . Če se z vsebino dokumenta strinja, uporabnik prejeti "Zahtevek za prenos naročniške številke v omrežje drugega operaterja" podpiše, ter Telemachu vrne en (1) podpisan izvod dokumenta.

4. ZAČETEK IZVAJANJA IN AKTIVACIJA STORITVE

Če je kupec potrošnik, lahko nakup oziroma naročilo storitve prek spletne trgovine zaključi le, če izrecno zahteva, da Telemach začne storitev izvajati pred potekom 14-dnevnega roka za odstop od pogodbe. Če potrošnik te zahteve ne poda, naročila prek spletne trgovine trollmobil.si ni mogoče oddati.

Na podlagi potrošnikove izrecne zahteve Telemach začne izvajati storitev takoj po oddaji naročila, če ni v posamezni ponudbi navedeno drugače. Pri naročenih predplačniških mobilnih storitvah se eSIM pošlje na podani elektronski naslov, storitev pa se aktivira ob prvi uporabi, to je ob prvem odhodnem klicu, poslanem SMS-sporočilu ali opravljenem prenosu podatkov.

Potrošnik hkrati potrjuje, da je seznanjen in soglaša, da z dnem, ko Telemach storitev v celoti opravi, izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Če od pogodbe odstopi pred popolno izvedbo storitve, mora plačati sorazmerni del storitve, opravljene do trenutka odstopa.

Časovno ali količinsko omejena predplačniška storitev se šteje za v celoti opravljeno, ko poteče obdobje njene veljavnosti oziroma ko so porabljene vse z njo zagotovljene količine ali enote.

5. CENE IN PLAČILA

Za plačila poleg teh SPPD in vsebine posamezne ponudbe v zvezi z naročilom veljajo Splošni pogoji za uporabnike predplačniškega sistema družbe Telemach in Cenik mobilnih storitev TROLL, ki so predmet pravnega posla.

Vse cene so navedene v evrih in vsebujejo DDV, razen če je pri ponudbi za poslovne uporabnike izrecno in jasno navedeno drugače. Skupna cena, ki jo mora kupec plačati, in vsi morebitni dodatni stroški so prikazani pred oddajo naročila. Plačilo po povzetju ni mogoče. Plačilo se šteje za uspešno, ko Telemach prejme ustrezno potrditev ponudnika plačilne storitve.

Kupec lahko opravlja nakupe v spletni trgovini trollmobil.si le preko plačilne kartice.. Kupec lahko posebej izbere shranjevanje plačilnega sredstva za prihodnje nakupe, kar je ločeno od odobritve ponavljajočih se plačil. Za izvedbo odobrenih ponavljajočih se plačil se lahko pri ponudniku plačilnih

storitev hranijo potrebni plačilni podatki oziroma žetoni ne glede na izbiro shranjevanja kartice za prihodnje enkratne nakupe.

Za posamezno predplačniško številko je lahko aktivna le ena samodejna mesečna polnitev dobroimetja. Izbira nove samodejne mesečne polnitve nadomesti predhodno, pri čemer se ob potrditvi takoj izvedeta plačilo in polnitev dobroimetja v novo izbranem znesku. Nadaljnje samodejne polnitve se izvajajo v novo izbranem znesku, predhodne in nove polnitve pa se ne seštevajo. Že izvedene polnitve ostanejo nespremenjene.

Kupec lahko samodejno obnavljanje kadar koli prekliče v svojem uporabniškem računu, pri čemer se preklic upošteva za naslednje 30-dnevno obdobje, če je podan najpozneje do izteka zadnjega dne tekočega 30-dnevnega obdobja.

6. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Telemach osebne podatke uporabnikov, ki so oddali naročilo na spletni strani trollmobil.si ali povezanih skrbniških portalih obdeluje v skladu s področno zakonodajo ter v skladu z namenom, s katerim so bili posredovani. Način obdelave osebnih podatkov in pravice uporabnikov v zvezi s tem, so določeni v Pogojih varovanja osebnih podatkov, ki je sestavni del Splošnih pogojev za uporabnike predplačniškega sistema družbe Telemach in so objavljeni na trollmobil.si.

7. ARHIVIRANJE NAKUPNE DOKUMENTACIJE

Uporabnik in Telemach prejmeta in arhivirata vsak svoj izvod natisnjenih in podpisanih dokumentov. Vse dokumente, ki jih uporabnik prejme v elektronski obliki ali do njih dobi dostop, jih mora uporabnik prenesti k sebi za namen dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.

8. PRAVICA POTROŠNIKA DO ODSTOPA OD POGODBE

Potrošnik ima po sklenitvi pravnega posla na daljavo pravico, da v 14 dneh odstopi od pogodbe, pri čemer ni dolžan navesti razloga za svojo odločitev. Pri pogodbah o opravljanju storitve ali dobavi digitalne vsebine, ki se ne dobavi na materialnem nosilcu podatkov, začne rok za odstop od pogodbe (14 dni) teči z dnem sklenitve pogodbe.

Obvestilo o odstopu od pogodbe poda potrošnik Telemachu na obrazcu za odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo ali na drug zanesljiv način z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Izjavo o odstopu lahko predloži Telemachu na naslov Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, po elektronski pošti na naslov info@telemach.si, ali osebno v eni izmed poslovnih enot Telemacha.

Telemach potrošniku najpozneje v 14 dneh od prejema izjave o odstopu vrne vsa prejeta plačila, zmanjšana za obračunani sorazmerni znesek že izvedenih storitev. Vračilo se opravi z istim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil potrošnik. Potrošnik, ki pravočasno odstopi, mora plačati sorazmerni del storitve, ki je bila do prejema obvestila o odstopu dejansko opravljena. Sorazmerni znesek se izračuna od skupne dogovorjene cene glede na obseg že opravljene storitve do vključno dneva prejema obvestila.

Storitev polnitve dobroimetja je v celoti opravljena, ko je plačani znesek dobroimetja pripisan na predplačniški račun telefonske številke, ki jo je kupec vpisal za ta namen pred oddajo naročila, ter je

dobroimetje na tem računu na voljo za uporabo. Po izvedbi polnitve potrošnik nima več pravice do odstopa od pogodbe o polnitvi dobroimetja.

Potrošnik izgubi pravico do odstopa, ko je storitev v celoti opravljena.

Telemach kartico SIM, povezano z naročilom, po odstopu deaktivira.

Če je bila telefonska številka na zahtevo potrošnika prenesena v omrežje Telemacha pred potekom 14-dnevnega roka za odstop od pogodbe, odstop od pogodbe ne povzroči samodejnega prenosa številke nazaj k prejšnjemu izvajalcu. Potrošnik, ki želi številko obdržati, mora pri izbranem sprejemnem izvajalcu pravočasno vložiti zahtevo za njen prenos. Telemach bo prenos omogočil v skladu z veljavnimi predpisi, če bo zahteva vložena najpozneje v 30 dneh od dneva, ko je odstop od pogodbe začel učinkovati.

9. REKLAMACIJE

Uporabnik lahko vprašanje, prijavo napake ali ugovor v zvezi z naročilom in izvajanjem storitev sporoči Telemachu na telefonsko številko 070 700 700, po elektronski pošti na info@telemach.si, pisno na naslov Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana – Črnuče ali osebno v poslovalnici Telemach.

Ugovor zoper odločitev ali ravnanje Telemacha v zvezi s pravicami in obveznostmi iz ZEKom-2 se vloži v roku 15 dni od dneva, ko je uporabnik izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, najpozneje pa v 60 dneh od nastanka spornega dogodka. Telemach o ugovoru odloči v zakonskem roku in uporabniku v končni odločitvi zagotovi pravni pouk o nadaljnjih možnostih varstva.

Telemach ne priznava nobenega izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov po zakonu, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora. To ne posega v pravico uporabnika do postopka reševanja spora pred AKOS po ZEKom-2 ali do sodnega varstva.

10. ODGOVORNOST ZA SKLADNOST STORITEV IN DIGITALNE VSEBINE

10.1. ODGOVORNOST ZA SKLADNOST STORITEV

Če ni z zakonom za posamezne storitve (npr. z ZEKom-2 za elektronske komunikacijske storitve) določeno drugače Telemach potrošnikom odgovarja za nepravilnosti pri opravljeni storitvi, skladno z določili Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1). V primeru nepravilnosti pri opravljeni storitvi lahko potrošnik, ki je o tem obvestil Telemach, skladno z ZVPot-1:

- zahteva neodplačno odpravo nepravilnosti pri opravljeni storitvi;
- zahteva ponovno izvedbo storitve;
- zahteva vračilo dela kupnine v sorazmerju z nepravilnostmi pri opravljeni storitvi ali
- odstopi od pogodbe in zahteva vračilo plačanega zneska.

Če obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi ni sporen, bo Telemach potrošnikovi zahtevi ugodil najpozneje v osmih dneh. Če je obstoj nepravilnosti pri opravljeni storitvi sporen, bo Telemach potrošniku pisno odgovoril na zahtevo najpozneje v osmih dneh po njenem prejemu.

10.2. ODGOVORNOST ZA SKLADNOST DIGITALNE VSEBINE ALI DIGITALNE STORITVE

Če Telemach v okviru svoje ponudbe storitev končnim uporabnikom nudi dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, jamči za skladnost teh storitev skladno z določili ZVPot-1. V primeru enkratne dobave oziroma niza posameznih dobav digitalne vsebine ali digitalne storitve, je Telemach odgovoren za neskladnost, ki obstaja v času dobave in se pokaže v dveh letih od dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve. V primeru nepretrgane dobave digitalne vsebine ali digitalne storitve v določenem obdobju, je Telemach odgovoren za neskladnost, ki nastane ali se pokaže v obdobju, v katerem je treba v skladu s pogodbo dobaviti digitalno vsebino ali digitalno storitev.

V primeru neskladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve lahko potrošnik pod pogoji, določenimi z ZVPot-1:

1. zahteva vzpostavitev skladnosti digitalne vsebine ali digitalne storitve,
2. zahteva sorazmerno znižanje kupnine ali
3. odstopi od pogodbe o dobavi digitalne vsebine ali digitalne storitve.

Telemach bo vzpostavil skladnost digitalne vsebine ali digitalne storitve, pod pogoji, ki jih določa ZVPot-1, v razumnem roku od trenutka, ko ga je potrošnik obvestil o neskladnosti in sicer brezplačno in brez znatnih nevšečnosti za potrošnika, upoštevajoč vrsto in namen digitalne vsebine ali storitve.

11. VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV POSLOVANJA ZA NAKUPE NA DALJAVO

SPPD veljajo od 16.11.2026 dalje do spremembe ali preklica. Telemach Slovenija d.o.o.

Priloga: Obrazec za odstop od nakupa na daljavo

telemach

Odstop od nakupa na daljavo ali nakupa izven poslovnih prostorov

Pomembne informacije za potrošnika

Telemach je ta obrazec pripravil, da bi vam olajšali postopek odstopa od nakupa na daljavo ali nakupa izven poslovnih prostorov in bo najpozneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu vrnil vsa prejeta plačila, vključno z morebitno varščino, na transakcijski račun, ki ga boste navedli spodaj. Telemach v skladu z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov, lahko zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga ali dokler potrošnik ne predloži dokazila, da je blago poslal nazaj.

Potrošnik

Ime in priimek: _____

Naslov: _____

Poštna številka in ime pošte: _____

Številka TRR za vračilo kupnine: _____

Kontaktna telefonska številka ali naslov e-pošte: _____

Številka kupca*:_____ Davčna številka: _____

** Podatki niso obvezni*

Odstop

Opredelitev pravnega posla od katerega odstopam (št. pogodbe in/ali aneksa): _____

_____

Datum sklenitve pogodbe in/ali dostave blaga, od katerega se računa rok za odstop: _____

telemach

Morebitno vračilo blaga

Znamka/model: _____ Serijska številka: _____

Seznam priložene dodatne opreme: _____

Vizualni pregled vrnjenega blaga (vidni znaki uporabe in poškodb): _____

_____

S to izjavo potrošnik v skladu s 134. členom Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot-1) odstopam od pravnega posla, sklenjenega na daljavo ali izven poslovnih prostorov, opredeljenega v tem razdelku te izjave, v zvezi s čimer razumem in se strinjam:

• da me bremenijo stroški vračila blaga, če je bil predmet pravnega posla nakup blaga, pri čemer bo v primeru vračila blaga na način, da ga je s strani Telemacha ali njegovega pooblaščenega prevzemnika mogoče prevzeti le s plačilom stroškov prevoza in/ali dostave in/ali drugih stroškov, ki imajo značaj odkupnine, bo Telemach tako vračilo zavrnil;

• da sem odgovoren za znesek zmanjšanja vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti blaga posledica ravnanja potrošnika, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga;

• da bom poravnal ustrezen znesek naročnine in/ali opravljenih storitev, če je bila s pogodbo zahtevana aktivacija storitev pred potekom roka za odstop od pogodbe in so bile storitve aktivirane.

Opombe

_____

_____

_____ _____

Kraj in datum Ime in priimek