



# Splošni pogoji uporabe storitev GEM za uporabnike

## I. SPLOŠNI POGOJI

### 1. ČLEN (SPLOŠNE DOLOČBE)

Splošni pogoji uporabe storitev GEM (v nadaljevanju Splošni pogoji) opredeljujejo pojme, urejajo pogoje uporabe storitev GEM in veljajo za vse uporabnike storitev GEM (v nadaljevanju Uporabniki), ki se izvajajo preko multimedijskega komunikacijskega sistema GEM, katerega ima v lasti podjetje Prumaro d.o.o..

Uporabnik se z uporabo storitev GEM zaveže, da je seznanjen s Splošnimi pogoji. Podjetje Prumaro d.o.o. si pridržuje pravico, da lahko glede na okoliščine kadarkoli spremeni Splošne pogoje in o tem ni dolžno obveščati Uporabnikov. Veljavna različica besedila Splošnih pogojev je objavljena na spletni strani <http://www.gem.si>.

### 2. ČLEN (OPIS STORITEV)

Storitev GEM omogoča prikazovanje naslednjih vsebin na javnih digitalnih zaslonih:

- Komercialne vsebine in
- Nekomercialne vsebine (informativne, izobraževalne, zabavne in interaktivne vsebine)

Storitev GEM obsega tudi SMS in WAP storitve na spletnem portalu [m.gem.si](http://m.gem.si):

- sodelovanje v nagradnih igrah, glasovanjih, bonusih, anketah itd.
- pridobitev informacij na zahtevo
- brezplačne vsebine za mobilne telefone (polifonične melodije, ozadja, ohranjevalniki zaslonov, zvočni posnetki, video posnetki, igre itd.)
- jasno označene plačljive vsebine na zahtevo, brez obveznosti članstva ali SMS kluba

Samostojna številka, ki se uporablja pri storitvah GEM je 4455.

Storitev je na voljo vsem uporabnikom, ki imajo na svojem mobilnem telefonu pri ponudniku poti (seznam operaterjev je objavljen v prilogi 1) tehnološko omogočeno uporabo ponujenih storitev GEM.

### 3. ČLEN (OPREDELITEV POJMOV)

**Ponudnik storitev GEM** je podjetje Prumaro d.o.o., Jurčkova cesta 229, 1000 Ljubljana, s svojimi pogodbenimi partnerji. Podjetje Prumaro d.o.o. s svojimi pogodbenimi partnerji za delovanje storitev GEM v celoti odgovarja.

**Ponudnik poti** je operater javnih digitalnih mobilnih telekomunikacijskih storitev, ki zagotavlja tehnologijo, preko katere ponudnik storitev posreduje oglasna sporočila uporabnikom in omogoča komunikacijo in posredovanje SMS ter WAP vsebin. Ponudnik poti zagotavlja prenosno pot za opravljanje komunikacijske storitve med ponudnikom storitev GEM in uporabnikom storitev GEM preko digitalnega omrežja operaterja oziroma digitalnega omrežja tujih operaterjev, s katerimi ima ponudnik poti sklenjene ustrezne pogodbe o gostovanju (v nadaljevanju: ponudnik poti ali operater). Ponudniki poti so navedeni v prilogi 1. Prenos sporočil SMS poteka preko omrežja operaterja GSM/UMTS.

**Sistem GEM** je interaktivni javni multimedij, ki omogoča prikazovanje vsebin na javnih digitalnih zaslonih. Sistem omogoča lokacijsko in časovno pogojeno predvajanje vsebin ter interaktivnost z uporabniki. Sistem GEM deluje kot prenosna pot in je sestavljen iz posameznih Mrež GEM. V okviru sistema GEM delujejo tudi različni portali, ki so tehnično ali vsebinsko povezani z osnovnim sistemom. V sistemu deluje posredovanje in predvajanje vsebin na stacionarnih lokacijah, javnem transportu, internetu, GEM WAP portalu ([m.gem.si](http://m.gem.si)), GEM WEB portalu (<http://www.gem.si>) itd.. Posredovanje in predvajanje vsebin poteka preko sistemov elektronskih komunikacij, kot so sporočila SMS itd.. Uporabljajo se lahko tisti deli sistema GEM, ki so tehnično omogočeni in dostop do katerih na posamezni lokaciji omogočata ponudnik poti in ponudnik sistema GEM.

**Storitve GEM** so storitve, ki jih izvaja ali uporablja ponudnik storitev GEM in se izvajajo preko ali na sistemu GEM.

**Uporabnik storitev GEM** je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja storitve GEM in se strinja z navedenimi Splošnimi pogoji.

**Uporaba storitev GEM** se omogoča nedoločenemu številu uporabnikov, ki uporabljajo storitve GEM na sistemu GEM ali portalih ponudnika storitve GEM (WEB, WAP itd.). Storitve GEM uporabniki uporabljajo na način, pod pogoji in v skladu s



Splošnimi pogoji ter drugimi navodili in pogoji, ki so veljavni in javno objavljeni na spletni strani <http://www.gem.si>.

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

**MMS sporočilo** (Multimedia Messaging Service) je storitev ponudnika poti (mobilnega operaterja), ki preko 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 telefon, ki mora biti ustrezno nastavljen in podpira WAP protokol. Potrebno je imeti tudi tehnično omogočeno uporabo WAP - a in sklenjeno ustrezno pogodbo z uporabnikovim operaterjem.

**HTTP** je tehnologija, ki omogoča uporabo interneta preko različnih prenosnih poti podatkov.

**Vsebine na sistemu GEM** so vse javno predvajane komercialne in nekomercialne vsebine. Vsebine so torej vsi zapisi podatkov, znakov ali drugih označb na kateremkoli materialnem nosilcu, kot so besedila, besede, črke, slike, zvoki in zvočni efekti, ki jih uporabnik prejme ali pošlje preko SMS storitve ali WAP tehnologije, ali drugih storitev in tehnologij, ki jih omogočajo sistem GEM, ponudnik storitev GEM in ponudnik poti.

**Komercialne vsebine** so oglasna sporočila, ki so plačljiva s strani oglaševalca.

**Nekomercialne vsebine** so neprofitne narave in so v širšem interesu družbe. Vsebine so lahko informativne, izobraževalne, zabavne itd.

**Vsebine za mobilne telefone** so polifonične in monofonične melodije, zvoki in zvočni efekti, odzivniki, ozadja in ohranjalniki zaslona, logotipi, razglednice, animacije ter druge slike, različne multimedijske vsebine, java ter ostale igre, programi in aplikacije za mobilne telefone, in druge vsebine, ki si jih uporabnik storitev GEM lahko brezplačno ali proti plačilu naloži ter jih uporablja v multimedijskih komunikacijskih napravah (mobilni telefon, itd.) in se uporabniku storitev GEM zaračunavajo po veljavnem ceniku poti operaterja.

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

**Dohodna komunikacija** je način, s katerim ponudnik storitve GEM uporabniku storitev GEM posreduje vsebino (odgovor, informacijo, program, itd.). Ponudnik poti nekatere storitve GEM uporabniku storitev GEM zaračuna po cenah, ki so določene po veljavnem ceniku ponudnika storitev GEM.

**Mreža GEM** je mreža javno dostopnih zaslonov, podprtih s sistemom GEM, ki so si glede na lokacijske in tehnične lastnosti sorodni.

**Interaktivnost:** Sistem GEM omogoča interakcijo s končnimi uporabniki preko sporočil SMS in WAP portala. Uporabnik se lahko na posamezno oglasno sporočilo aktivno odzove, in sicer pošlje ključno besedo, ki velja za posamezen oglas, na številko 4455 in tako sodeluje v nagradnih igrah. Oblike interaktivnega sodelovanja v nagradnih igrah so: nagradna igra, nagradno glasovanje, nagradni bonus, nakup ali rezervacija vstopnic itd.. Pravilniki posameznih nagradnih iger so objavljeni na spletni strani <http://www.gem.si>.

## II. PRAVILA IN POGOJI UPORABE STORITEV

### 4. ČLEN (UPORABA STORITEV GEM)

Storitve GEM lahko uporabljajo vsi uporabniki posameznega ponudnika poti, katerih mobilni telefon ustrezno tehnološko podpira izbrano storitev in katerim so storitve omogočene skladno s ponudbo operaterja oziroma ponudnika poti.

Uporabnik dovoljuje objavo poslanega SMS sporočila v okviru projekta SMS soneti, ki poteka na sistemu GEM in na spletnih straneh <http://www.s-p-i-l-l-e-r.com/> in [www.gem.si](http://www.gem.si). Izbrana poslana SMS sporočila bodo objavljena tudi v knjigi SMS soneti avtorja Tea Spillerja.

Uporaba storitev se omogoča nedoločenemu številu uporabnikov. Z uporabo storitev se uporabniki strinjajo s Splošnimi pogoji, objavljenimi na spletni strani <http://www.gem.si>. Uporabnik lahko vse informacije o uporabi storitev GEM dobi na spletni strani ali sedežu ponudnika storitev GEM na telefonski številki: 01 600 21 00 vsak delavnik med 8. in 16. uro.

### 5. ČLEN (PONUDNIK STORITEV GEM)

Ponudba ponudnika storitev GEM velja do preklica.

Ponudnik storitev GEM pri neposrednem nakupu nima pravice odstopa od pogodbe.

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



### **6. ČLEN (ZAPOSLENI)**

Zaposleni pri ponudniku storitev GEM ali v podjetjih, ki so ponudniki storitev preko sistema GEM ali v povezanih družbah, kot jih opredeli in definira Zakon o gospodarskih družbah, ne smejo sodelovati v nagradnih igrah, nagradnih žrebanjih in nagradnih glasovanjih.

### **7. ČLEN (PRAVILA OBNAŠANJA)**

Nekatere storitve GEM omogočajo uporabnikom storitev GEM medsebojno interaktivno komuniciranje in objavljanje raznovrstnih vsebin.

Ponudnik storitev GEM si pridržuje pravico, da uporabnike storitev GEM, ki kršijo Splošne pogoje, odstrani oziroma ne objavi njihovih vsebin ali jim na drug način onemogoči interaktivno sodelovanje.

Ponudnik storitev GEM ni odgovoren za vsebino, ki jo uporabniki pri uporabi storitev GEM pošiljajo na nemoderirane nosilce vsebin.

**Uporabnik storitev GEM se zavezuje, da:**

- Storitve GEM 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 storitev GEM v imenu drugih oseb, ne da bi imel za to pisno pooblastilo,
- storitve GEM ne bo izrabljal v komercialne, protipravne ali kakršnekoli druge namene, razen v namene, ki so določeni v teh pogojih,
- ne bo distribuiral zaščitene vsebin (avtorske in sorodne pravice) ali vsebin, za katere nima pooblastil, da jih distribuira preko storitev GEM ali sistema GEM,
- ne bo uporabljal računalniških kod, škodljivih programov ali česarkoli, kar bi lahko motilo, onespособilo ali škodovalo storitvam GEM, ponudniku storitev GEM in njegovi programski ter strojni opremi, ponudniku poti ter multimedijским komunikacijskim ali telekomunikacijskim napravam ponudnika sistema GEM ali sistemu GEM,
- ne bo poskušal protipravno pridobiti, zbirati in/ali shranjevati osebnih podatkov drugih uporabnikov storitev GEM,
- ne bo nadlegoval drugih uporabnikov storitev GEM, če ti izrazijo svoje nestrinjanje s komunikacijo ali če ne želijo komunicirati z uporabnikom storitev GEM.

Če uporabnik storitev GEM krši eno ali več zgornjih pravil, si ponudnik storitev GEM pridržuje pravico, da uporabnika trajno izloči iz uporabe storitev GEM in predlaga ponudniku sistema GEM, da ga trajno izključi iz sistema GEM.

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

### **8. ČLEN (STAROST IN ODGOVORNOST)**

Za uporabo storitev GEM ni starostnih omejitev, razen če ni drugače določeno v Splošnih pogojih ponudnika storitev GEM.

## III. PLAČILO STORITEV GEM IN CENIKI

### **9. ČLEN (PLAČILO STORITEV GEM)**

V sistemu GEM so nekatere storitve GEM plačljive. Uporabnik storitev GEM je dolžan plačati te storitve v skladu s cenikom ponudnika storitev GEM in na način, kot ga določa ponudnik poti.

Ponudnik poti obračunava uporabnino storitev GEM za preteklo obračunsko obdobje. Uporabnina storitev GEM je na računu izkazana v skupini storitev »storitve informativne in zabavne narave«.

V primeru, da uporabnik storitev GEM svojih obveznosti do ponudnika poti ne poravna pravočasno, se smiselno uporabljajo pogoji ponudnika poti.

Cene za posamezne storitve GEM se nahajajo na spletnih straneh ponudnika storitev GEM.

Splošen cenik storitev GEM je v prilogi 2.



## **10. ČLEN (CENIK SMS STORITEV GEM)**

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

Posredovani SMS se uporabniku storitev GEM s strani ponudnika storitev GEM zaračuna po vsakokratnem veljavnem ceniku ponudnika storitev GEM (v prilogi 2).

**Posredovani plačljivi SMS-i uporabniku storitev GEM:**

- posredovane informacije,
- zahtevane informacije,
- izbirne možnosti,
- vprašanja,
- potrdila o prejemu glasu in rezultati,
- ali potrdila o odgovorih in rezultatih.

Posredovana plačljiva sporočila SMS uporabniku storitev GEM na mobilni telefon, bo mobilni operater uporabniku z naročniškim razmerjem obračunal mesečno, uporabniku predplačniškega sistema pa bo znesek s predplačniškega računa trgan takoj.

**Posredovani brezplačni SMS-i uporabniku storitev GEM (t.i. sistemska sporočila):**

- potrdilo o objavi posredovanega SMS – a,
- potrdila o prejemu SMS – u nagradne igre, glasovanja ali bonusa,
- obvestilo, če storitev ni na voljo,
- ali posredovana sistemska obvestila.

## **11. ČLEN (CENIK WAP STORITEV GEM)**

Uporaba WAP-a se zaračuna po ceniku ponudnika poti. Prenos vsebin (polifonične melodije, ozadja, ohranjevalniki zaslonov, zvočni posnetki, video posnetki, igre itd.) na mobilne telefone je za uporabnike brezplačen.

Plačljive vsebine so jasno označene in se zaračunajo prek plačljivega SMS-a, ki uporabnika ne zavezuje k članstvu ali v SMS klub.

# IV. ZASEBNOST IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

## **12. ČLEN (VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV)**

Uporabnik z uporabo storitev sistema GEM dovoljuje ponudniku storitev GEM zbiranje, obdelovanje in hranjenje vseh posredovanih osebnih podatkov v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov.

Ponudnik storitev GEM bo podatke uporabnikov uporabil za namene vodenja evidence uporabnikov storitev GEM.

Ponudniki storitev GEM, sistema GEM in poti se zavezujejo, da bodo skrbno in v skladu z zakonodajo varovali pridobljene osebne podatke uporabnikov. Brez uporabnikove privolitve ni dovoljeno posredovanje podatkov tretji osebi oziroma ni dovoljena uporaba podatkov za druge namene kot izključno za uspešno izvajanje storitev GEM in sistema GEM v skladu s Splošnimi pogoji.

Posameznik lahko kadarkoli pisno zahteva prenehanje uporabe njegovih osebnih podatkov za namene trženja, v skladu z zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov ter v skladu s Splošnimi pogoji ponudnika storitev GEM.

## **13. ČLEN (NAGRADNE IGRE)**

Pri vseh nagradnih igrah, nagradnih glasovanjih in nagradnih bonusih, ki se izvajajo, se davčna številka zahteva naknadno samo od dejanskih nagrajencev v primeru, ko tako nalaga zakonodaja.

Za namene prevzema in dostave nagrad uporabniku se zbirajo naslednji podatki: ime, priimek, naslov stalnega ali začasnega prebivališča in telefonska številka.

Potrebne podatke za prejem nagrade posreduje nagrajeneec.



## V. ZAVRNITEV ODGOVORNOSTI

### 14. ČLEN (DELOVANJE STORITEV GEM)

Uporabnik storitev GEM se mora zavedati, da:

- sistem pošiljanja sporočil SMS in prenos drugih vsebin ni popolnoma in absolutno varen in zanesljiv,
- ponudnik storitev GEM s ponujenimi storitvami ne more zagotavljati popolnega zadovoljstva uporabnika storitev GEM,
- ponudnik storitev GEM ne more zagotavljati enakovrednih pogojev pri dejavniki, ki niso pod njegovim nadzorom,
- ponudnik storitev GEM ne odgovarja za vsebino, ki si jih med seboj izmenjujejo uporabniki storitev GEM,
- ponudnik storitev GEM ne odgovarja za izgubo vsebin in vsebin za mobilne telefone, ki so posledica napačne uporabe, tehnične neustreznosti multimedijske komunikacijske naprave (mobilnega telefona itd.) in neznanja ali nespretnosti uporabnika storitev GEM,
- ponudnik storitev GEM ne odgovarja za kakršnekoli napake ali nedelovanje multimedijske komunikacijske naprave (mobilnega telefona itd.), ki so posledica uporabe vsebin za mobilne telefone na tehnološko neustreznih multimedijskih komunikacijskih napravah (mobilnih telefonih itd.),
- ponudnik storitev GEM si pridržuje pravico, da ne objavi vseh neprimernih vsebin na storitvah GEM ali odstranitev vsebin iz storitev ponudnika storitev GEM in odstranitev neprimernih vsebin iz sistema GEM.

Ponudnik storitev GEM ne more zagotavljati delovanja storitev GEM v primeru izpada omrežja ponudnikov poti, sistema GEM, pogodbenih partnerjev, izpada električne energije ali drugih tehničnih motenj, ki bi lahko začasno motile delovanje storitev.

### 15. ČLEN (POSREDOVANJE SPOROČIL SMS)

Ponudnik poti zagotavlja zanesljivo posredovanje tistih sporočil SMS uporabnikov, katere je sintaktično pravilne prejel na svoj SMS center. V primeru, da sporočilo SMS ne doseže uporabnika (uporabnik ima izklopljen telefon ali je v območju, kjer ni GSM/UMTS signala ali ima poln predal za sporočila SMS), se ponudnik poti obveže, da bo poskušal sporočilo SMS dostaviti uporabniku še 72 ur po prvem poizkusu. Po preteku tega roka ponudnik poti sporočilo SMS zavrže.

V kolikor je bila storitev s strani ponudnika poti opravljena, ponudnik poti opravljeno storitev uporabniku zaračuna tudi v primeru, če uporabniku v roku 72 ur sporočila SMS ni uspel dostaviti zaradi razlogov, navedenih v prejšnjem odstavku, in iz drugih razlogov, ki jih opredeljujejo Splošni pogoji ponudnika poti.

## VI. REKLAMACIJE

### 16. ČLEN (PODPORA IN POMOČ)

Vse reklamacije uporabnikov storitev GEM povezanih z delovanjem storitev GEM rešuje ponudnik storitev GEM, če to ni določeno drugače. Ponudnik storitev GEM uporabnikom storitev GEM zagotavlja podporo in pomoč:

<b>Ime osebe ali službe:</b>	<b>Reklamacijska služba</b>
<b>Telefon:</b>	01 600 21 00
<b>Elektronska pošta:</b>	<a href="mailto:reklamacije@gem.si">reklamacije@gem.si</a>
<b>Delovni čas reševanja reklamacij:</b>	pon. – pet. med 8. in 16. uro
<b>URL kjer se storitve nahajajo:</b>	<a href="http://www.gem.si">http://www.gem.si</a>
<b>URL pogojev uporabe storitev:</b>	<a href="http://www.gem.si">http://www.gem.si</a>
<b>URL cenika storitev:</b>	<a href="http://www.gem.si">http://www.gem.si</a>

### 17. ČLEN (REŠEVANJE REKLAMACIJ)

Ponudnik storitev GEM je odgovoren za reševanje reklamacij in prevzem odgovornosti za pravilno izvedbo storitev GEM. Reklamacija se rešuje v skladu s Splošnimi pogoji ponudnika poti in ponudnika storitev.



V primeru pozitivno rešene reklamacije, ki se nanaša na plačilo storitev GEM, bo ponudnik storitev GEM vrnil uporabniku storitev GEM 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 vsebine, vsebin za mobilne telefone, dostavo sporočil SMS in plačila storitev. Takšne reklamacije mora uporabnik storitev GEM v pisni obliki nasloviti na reklamacijsko službo ponudnika poti v roku petnajst (15) dni od prejema računa.

Ponudnik storitev GEM bo v reševanje ponudniku poti posredoval izključno prejete reklamacije v pisni obliki, ki se nanašajo na neizvršen prenos vsebine, vsebin za mobilne telefone, dostavo sporočil SMS in plačila storitev.

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

## VII. SPLOŠNO

### **18. ČLEN (PRISTOJNOST SODIŠČA)**

Uporabniki in ponudnik storitev GEM si bodo prizadevali, da bodo vse spore, izvirajoče iz Splošnih pogojev, reševali sporazumno. Za vse morebitne spore je pristojno sodišče v Ljubljani.

Splošni pogoji uporabe storitev GEM stopijo v veljavo s 1. 5. 2010.



## Priloga 1:

Seznam ponudnikov poti (operaterjev), ki v skladu s Splošnimi pogoji omogočajo uporabnikom uporabo storitev GEM in sodelovanje na sistemu GEM:

- Mobitel
- Simobil
- Debitel
- Izi mobil



## Priloga 2:

Splošni cenik ponudnika storitev GEM:

<b>Storitev</b>	<b>Cena povratnega sporočila SMS v EUR z DDV</b>
Sistemska sporočila	0
GEM 1	0
GEM 2	0,09
GEM 3	0,19
GEM 4	0,49
GEM 5	0,99
GEM 6	1,29
GEM 7	1,49
GEM 8	1,69
GEM 9	1,99
GEM 10	2,49