

1. Splošni pogoji

Namen teh splošnih pogojev uporabe je določiti pogoje uporabe storitve TOM, ki jo izvaja Zveza prijateljev mladine Slovenije (v nadaljevanju ZPMS). Splošni pogoji, ki so sestavljeni v skladu z zakonodajo Republike Slovenije, veljajo za vse obiskovalce spletnega mesta <https://e-tom.si> (v nadaljevanju E-TOM) in/ali uporabnike vseh storitev TOM.

Ob vstopu na spletno mesto E-TOM in uporabo storitev TOM je obiskovalec oziroma uporabnik dolžan pozorno prebrati te splošne pogoje uporabe in jih v celoti upoštevati.

2. Pomen izrazov

2.1. TOM storitev

Izraz TOM storitev zajema izvajanje pomoči mladim, pri čemer se storitve neposredno izvajajo s komunikacijo na treh kanalih: TOM telefon, TOM spletna klepetalnica in TOM e-pošta. Storitve TOM zajema tudi vso objavljeno vsebino na spletni strani <https://e-tom.si>.

2.2. Lastnik in upravljevec

Lastnik spletne strani in upravljevec osebnih podatkov storitve TOM (v nadaljevanju »upravljevec«) v teh splošnih pogojih predstavlja Zveza prijateljev mladine Slovenije - ZPMS, Dimičeva 9, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju »ZPMS«).

2.3. Obiskovalec in uporabnik

Obiskovalec je vsaka oseba, ki obišče spletno stran, uporabnik pa oseba, ki vstopi v kontakt s svetovalci storitve TOM ne glede na kanal komuniciranja.

3. Sprejem splošnih pogojev

Z uporabo spletne strani in katerekoli storitve TOM obiskovalec in/ali uporabnik sprejema te splošne pogoje in potrjuje, da je z njimi seznanjen.

4. Interaktivni deli eTOM

Storitve TOM nudi brezplačno, anonimno in zaupno svetovanje za otroke in mlade, pri čemer lahko koristijo svetovanje preko treh kanalov:

- a) TOM telefon, ki deluje vsak dan od 12. do 20. ure, tudi med vikendi in praznik. Številka 116 111 je brezplačna in anonimna. Anonimnosti TOM telefon ne mora zagotavljati, kadar je otrok ali mladostnik v nevarnosti ali je ogroženo njegovo življenje. To pomeni, da se v nudenje pomoči lahko vključi tudi center za socialno delo, policija ali reševalna služba.
- b) klepetalnica (CHAT): <https://e-tom.si/stopi-v-stik/>, ki deluje po urniku od ponedeljka do petka, med 14.00 in 21.00 uro. Urnik se tedensko objavi na spletni strani.

- c) E-pošta: tom@zpms.si ali spletni obrazec; e-pošto lahko otroci in mladostniki pošljejo kadarkoli. Odgovor pa prejmejo v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v roku 7 dni.

Spletno mesto E-TOM ponuja teme, ki jih otroci in mladostniki najpogosteje izpostavijo, kadar kontaktirajo TOM telefon. Vsebine, objavljene med nasveti, so namenjene izključno splošnemu informiranju ali za napotitev uporabnikov do svetovalnih ali drugih ustreznih služb za pomoč otrokom v stiski. Če menite, da res potrebujete pomoč, se obrnite na predlagano svetovalno službo ali drugo ustrezno ustanovo. Prosimo, upoštevajte, da se objavljena vsebina in informacije lahko dnevno spreminjajo in postanejo zastarele.

5. 5. Točnost podatkov

Upravljevec ne prevzema odgovornosti za verodostojnost, točnost in ažurnost osebnih podatkov in kontaktnih podatkov, ki jih posreduje uporabnik, ampak je zanje odgovoren uporabnik. Uporabnik je dolžan sam poskrbeti za točnost in ažurnost vseh posredovanih podatkov.

6. Izjava o varovanju zasebnosti

Zasebnost uporabnikov storitve TOM je najvišjega pomena za ZPMS, zato vaše osebne podatke varujemo z vso skrbnostjo skladno z določili Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679) ter veljavne slovenske zakonodaje o varstvu osebnih podatkov, kot je podrobneje navedeno v Politiki zasebnosti, ki je dostopna na <https://www.e-tom.si/pravna-obvestila>.

6.1. Uporaba piškotkov

Za uporabniku čim bolj prijazno uporabo spletnega mesta E-TOM se uporabljajo piškotki. Piškotek je niz znakov, ki ga spletni strežnik pošlje spletnemu brskalniku uporabnika, ta pa ga varno shrani na njegovem računalniku. Vanj se običajno shranjujejo podatki za edinstveno identifikacijo računalnika uporabnika in varno hranjenje informacij, kot so podatki za dostop do določenih storitev (vezanih na uporabniški račun) ali zgolj uporabnikove izbire za uporabo spletnega mesta (npr. velikost črk, jezik, ipd.), ki niso osebne narave.

Spletno mesto E-TOM uporabi piškotke vsakič, ko ga obiščete tako, da shrani podatke o izbiri uporabe spletnega mesta, ki niso osebne narave, v zaščiten piškotek, ki se začasno shrani na vašem računalniku. Ko na vašem računalniku zaprete vse spletne brskalnike, uničite tudi vse piškotke, ki jih je spletno mesto E-TOM začasno shranilo na njihovem računalniku. Če ne želite sprejemati piškotkov spletnega mesta E-TOM, lahko spremenite nastavitve vašega spletnega brskalnika.

Če imate vprašanja v zvezi s to izjavo o varovanju zasebnosti, pošljite e-sporočilo na naslov tom@zpms.si ali po navadni pošti na sedež ZPMS, Dimičeva 9, 1000 Ljubljana.

7. Omejitev odgovornosti

Spletno mesto E-TOM predstavlja dodaten komunikacijski kanal TOM-a, prek katerega želimo v ZPMS z ustreznimi usmerjevalnimi vsebinami pomagati otrokom v stiski in spodbujati komunikacijo z njimi z visoko ravnijo diskretnosti in anonimnosti, ki jo omogoča ta kanal. Na ta način pridobljene informacije se

uporabljajo tudi za zaznavanje in aktivno reševanje problemov, s katerimi se srečujejo otroci, ter postopno dopolnjevanje vsebin na E-TOM.

Ob prebiranju vsebin, objavljenih na spletnem mestu E-TOM, opozarjamo, da so zgolj informativne narave in ne morejo nadomestiti storitev ustreznih strokovnih služb. V ZPMS se bomo po najboljših močeh trudili zagotavljati najbolj točne, popolne in najnovejše vsebine, ki bodo odraščajočim otrokom v pomoč, vendar pa zaradi njihove informativne narave ne jamčimo in ne prevzemamo odgovornosti za njihovo točnost ter celovitost. Vsi uporabniki objavljeno vsebino uporabljajo na lastno odgovornost. ZPMS, njegovi člani in pogodbeniki/partnerji ne odgovarjamo za nikakršno posredno, neposredno, posebno ali slučajno škodo, ki bi nastala zaradi kakršnekoli napake ali pomanjkljivosti v vsebini spletnega mesta E-TOM ali napačnega obiskovalčevega razumevanja teh vsebin. Obiskovalce z vsebinami informiramo in spodbujamo, da v stiski poiščejo pomoč pri ustreznih strokovnih službah, za katere so kontaktni podatki objavljeni na spletnem mestu E-TOM.

Vso vsebino, prikazano na spletnem mestu E-TOM, smo izbrali in uredili v ZPMS po lastni presoji. V ZPMS si pridržujemo pravico kadarkoli in brez predhodnega obvestila spremeniti ali umakniti katerikoli vsebino ali funkcionalnost spletnega mesta, vključno s temi pogoji uporabe.

V ZPMS ne dajemo jamstva glede spletnega mesta E-TOM, vključno z njegovim morebitnim nedelovanjem, in ne prevzemamo odgovornosti za okužbe z virusi ali za druge okužbe ali dejanja, ki imajo škodljive lastnosti.

Ker obstajajo na spletnem mestu E-TOM določene povezave na druge spletne strani, ki niso v nikakršni povezavi z ZPMS in nad katerimi v ZPMS nimamo nadzora, v ZPMS ne moremo jamčiti in tudi ne prejemati ali posredovati pritožb glede točnosti vsebin katerekoli spletne strani, za katero nudi povezavo ali referenco in ne prevzema nobene odgovornosti za zaščito podatkov na teh spletnih straneh.

8. Avtorske pravice

Vse vsebine, objavljene na spletnih straneh E-TOM, so last ZPMS in so v zakonsko dovoljenem okviru predmet avtorske zaščite ali drugih oblik zaščite intelektualne lastnine.

E-TOM na spletu ponuja informacije, ki mladostnikom pomagajo v obdobju telesnega, intelektualnega in čustvenega dozorevanja. Te vsebine se lahko uporabljajo izključno v nekomercialne namene, in se jih ne sme spreminjati, prepisovati, razmnoževati, ponovno objavljati, pošiljati po pošti ali kako drugače razširjati v komercialne namene brez izrecnega pisnega dovoljenja družbe.

Če želite prepisovati, ponovno objavljati, prevajati ali kako drugače uporabljati katerekoli od teh vsebin, lahko uporabite možnost dovoljenja njihove ponovne uporabe tako, da nam pišete na e-naslov tom@zpms.si. V e-pošti podrobneje navedite namen uporabe vsebine, vključno z naravo in ciljno skupino.

Vse reprodukcije ali primerki vsebine teh spletnih strani morajo ohraniti tudi vse navedene označbe avtorskih pravic, drugih obvestil o pravicah intelektualne lastnine ali obvestil o drugih pravicah (znak "© 2007 ZPMS – Vse pravice pridržane.").

Novinarji lahko vsebine in slikovni material v vsebinskih področjih Sporočila za javnost, Aktualno in Fotogalerija uporabljajo tudi brez predhodnega pisnega dovoljenja ZPMS.

Blagovne znamke in storitvene znamke, ki se pojavljajo na teh straneh, so registrirane blagovne znamke, katerih imetnik ali uporabnik licence je ZPMS ali njegovi partnerji/sponzorji. Uporaba teh znamk je izrecno prepovedana, razen v primerih, ki so določeni v tem besedilu.

9. Nacionalna mreža TOM – pritožbeni postopek

V skladu s sklepom Sveta Nacionalne mreže TOM z dne 17. 12. 2021 imate uporabniki TOM telefona pravico do pritožbe na storitve svetovalcev na TOM telefonu.

Pritožbo lahko vložite sami ali skupaj s starši ali skrbniki. To storite najkasneje v roku 8-ih dni od kontakta na TOM telefon (klepetalnica, e-pošta ali telefon), s katerim niste bili zadovoljni. To lahko naredite na 3 načine:

- Pisno:

Zveza prijateljev mladine Slovenije
Dimičeva ulica 9
1000 Ljubljana
s pripisom PRITOŽBA TOM

- Elektronsko:

tom@zpms.si
zadeva: PRITOŽBA TOM

- Osebno:

Pritožbo je praviloma potrebno podati v pisni obliki. Vendar jo je možno podati tudi v ustni obliki, in sicer tako, da pristojni strokovni vodja Nacionalne mreže TOM o pritožbi napravi zaznamek, ki ga podpišeta tako pritožnik kot tudi strokovni vodja. Za obisk na Dimičevi 9, 1000 Ljubljana se lahko dogovorite po telefonu: 01 23 96 717.

V svoji pritožbi obvezno navedite:

- ime in priimek, naslov in podpis pritožnika (če želite, da vam odgovorimo po navadni pošti),
- datum in čas kontakta na TOM telefon (klepetalnica, e-pošta ali telefon),
- navedbo dejstev in argumentov pritožbe.

Načelo ANONIMNOSTI v pritožbenem postopku: Ker je na TOM telefonu zagotovljena anonimnost klicalcem-uporabnikom in svetovalcem, vam bomo odgovorili na e-naslov, s katerega nam boste pisali. Če želite odgovor prejeti na fizični naslov, je nujno, da nam pošljete svoje podatke in se s tem prostovoljno odločite, da razkrijete svojo identiteto.

Postopek pritožbe je naslednji:

1. Vložite pritožbo na način, kot je opisano zgoraj.
2. Na prvi stopnji bo pritožbo obravnaval strokovni vodja Nacionalne mreže TOM.
3. Če z odločitvijo ne boste zadovoljni, lahko ponovno vložite pritožbo na Svet Nacionalne mreže TOM telefon – na naslov:

Pisno:

Zveza prijateljev mladine Slovenije, PRITOŽBA TOM – Svet Nacionalne mreže TOM, Dimičeva ulica 9, 1000 Ljubljana

Elektronsko:

info@zpms.si, zadeva: PRITOŽBA TOM – Svet Nacionalne mreže TOM

4. V kolikor tudi z odločitvijo Sveta Nacionalne mreže TOM ne boste zadovoljni, lahko pritožbo vložite na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti – na naslov:

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana

Elektronsko:

gp.mddsz@gov.si

Vsi sodelujoči v postopku preverjanja pritožbe, so pri svojem delu dolžni spoštovati pravilnik Zveze prijateljev mladine Slovenije o zaščiti otrok in mladostnikov.

Link na Pravilnik o pritožbenem postopku uporabnikov Nacionalne mreže TOM

https://www.zpms.si/wp-content/uploads/2022/03/Pritozebni_postopek_2021.pdf

Link na Pravilnik Zveze prijateljev mladine Slovenije o zaščiti otrok in mladostnikov

https://www.zpms.si/wp-content/uploads/2020/04/Ad-3-Pravilnik-o-za%C5%A1%C4%8Diti-otrok-v-ZPMS_20032020_FINAL.pdf

10. Spremembe splošnih pogojev

Upravlavec si pridržuje pravico, da kadarkoli in brez predhodnega obvestila spremeni določbe teh splošnih pogojev oziroma jih dopolni. O morebitnih spremembah splošnih pogojev bo uporabnik obveščen preko posebnih spletnih oken, ki se mu bodo prikazala ob uporabi spletne strani.

Zadnja posodobitev splošnih pogojev – 31. 8. 2024.