



# Zbrani pogoji za potrošnike

Za vas veljajo tisti izmed priloženih pogojev, ki so navedeni v vaši naročniški pogodbi.

## Kazalo

1. Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev
2. Posebni pogoji za uporabo storitve VALÚ Moneta
3. Posebni pogoji aktivacije storitev preko SMS sporočil
4. Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev
5. Opis paketov A1 GO!
6. Posebni pogoji A1 fiksnih paketov



**Veljavnost: od vključno 14. 6. 2018 dalje**

**A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.**  
**Šmartinska cesta 134 B, 1000 Ljubljana**

## **Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev**

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134 B, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: **A1**), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi Mobilne storitve - vse v skladu s svojimi **Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike** oziroma v skladu s svojimi **Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike** in **Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev** ter Veljavnimi predpisi.

Vsebina Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev je naslednja:

### **KAZALO**

- I. Opredelitve**
- II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki**
- III. Splošno o Mobilnih storitvah**
- IV. Izvajanje Mobilnih storitev**
- V. Dostop do odprtega interneta**
- VI. Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev**
- VII. Terminalska oprema**
- VIII. Gostovanje kot v domačem omrežju**
- IX. Spremljanje in nadzor porabe podatkovnih storitev**
- X. Veljavnost Posebnih pogojev za mobilne storitve**

### **I. Opredelitve**

1. Opredelitve uporabljene v Posebnih pogojih za mobilne storitve (kot so opredeljeni v nadaljevanju) imajo naslednji pomen:
  - o **Brezplačni preizkus:** kot opredeljeno v Posebnih pogojih za izvajanje storitve brezplačni preizkus, objavljenimi na spletni strani [A1.si](http://A1.si).
  - o **Kartica SIM** (okrajšava za poimenovanje v angleškem jeziku: Subscriber Identity Modul): pomeni fizičnega ali drugačnega nosilca podatkov: (i) identifikacijskih podatkov Naročnika, ki omogoča identifikacijo Naročnika in (ii) drugih podatkov potrebnih za izvajanje in uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi.
  - o **Ločeni račun:** je Račun, na katerem sta ločeno prikazani poslovna in zasebna uporaba Elektronskih komunikacijskih storitev s strani Uporabnika, katerega A1, glede na lastne tehnične zmožnosti, izstavi Naročniku na posebno pisno zahtevo Naročnika.
  - o **Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje in/ali Mobilno omrežje:** je A1 omrežje, s katerim A1 Naročnikom in/ali Uporabnikom zagotavlja Mobilne elektronske komunikacijske storitve in ki deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000 in drugih frekvenc, ki omogočajo storitve Mobilnega omrežja.
  - o **Mobilne elektronske komunikacijske storitve in/ali Mobilne storitve:** so Elektronska komunikacijska storitev vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje in jih A1 nudi svojim Naročnikom in Uporabnikom v skladu s: (i) Naročniško pogodbo, (ii) Splošnimi pogoji in/ali (iii) Posebnimi

pogoji in/ali (iV) vsemi drugimi pogoji, omejitvami in navodili v zvezi z uporabo Mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev.

- **Nedelovanje storitev:** pomeni popolno nezmožnost opravljanja komunikacije oz. Elektronske komunikacijske storitve upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamči A1, v obsegu kot je določeno s temi Splošnimi pogoji za potrošnike.
- **Ocenjena maksimalna hitrost** je dejanska hitrost prenosa podatkov povprečnega Uporabnika, ki uporablja Elektronske komunikacijske storitve A1 omrežja kjerkoli na področju bazne postaje. Uporabnik se lahko nahaja v dobrih ali slabih radijskih razmerah, lahko koristi storitev na zasedenih ali normalno obremenjenih baznih postajah v katerikoli točki dneva, vse v odvisnosti od številnih dejavnikov, ki vplivajo na zmanjševanje Oglaševane hitrosti, ki se jo dosega v idealnih pogojih. Prav zato je ob realni uporabi in upoštevajoč vse omejitve Ocenjena maksimalna hitrost praviloma nižja od Oglaševane hitrosti.
- **Oglaševana hitrost** pomeni teoretično maksimalno možno hitrost, ki jo določena tehnologija zmore v idealnih radijskih pogojih. Ta je različna v omrežjih 2G/3G/4G in je predpisana z mednarodnimi standardi. To pomeni, da ima Uporabnik, ki uporablja Elektronske komunikacijske storitve na določeni točki, terminalno opremo, ki te hitrosti omogoča, ima odlične nivoje sprejemnega signala, dobro kvaliteto signala, prav tako pa lokacija bazne postaje na katero se povezuje ni prezasedena s prometom preostalih (sočasnih) Uporabnikov na področju te iste bazne postaje. Oglaševana hitrost se navaja v komunikaciji z Uporabniki in v ponudbi A1. Oglaševana hitrost je v določenih pogojih lahko drugačna od Ocenjene maksimalne hitrosti (t.j. dejanske hitrosti).
- **Posebni pogoji za mobilne storitve:** so predmetni A1 Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev. Posebni pogoji za mobilne storitve so Posebni pogoji v smislu: (i) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica, oziroma (ii) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik in so njihov neločljivi sestavni del.
- **Slabše delovanje storitev:** pomeni trajajoče delovanje Elektronske komunikacijske storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in gre za delovanje, ki je v nasprotju s pogodbenimi pogoji (t.j. v nasprotju z Naročniško pogodbo in Splošnimi pogoji za potrošnike ter morebitnimi drugimi pogoji, ki opredeljujejo Elektronske komunikacijske storitve).
- **Splošni pogoji:** v smislu po Posebnih pogojih za mobilne storitve so: (i) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica ali (ii) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik.

## II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki

2. Posebni pogoji za mobilne storitve, vrste in vsebine Mobilnih storitev in ostali javno dostopni podatki potrebni za obveščanje Naročnikov in Uporabnikov glede Mobilnih storitev, so dostopni na A1 spletni strani in na njegovih prodajnih mestih.

## III. Splošno o Mobilnih storitvah

3. A1 izvaja Mobilne storitve v okviru svoje vsakokratne ponudbe Mobilnih storitev, v skladu z Naročniško pogodbo ter Veljavnimi predpisi.
4. A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost Mobilnih storitev.
5. Pogoj za uporabo posamezne Mobilne storitve je lahko tudi Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar Naročniku lahko zagotovi A1. A1 lahko to posebno opremo, naprave in ostalo zagotovi Naročniku bodisi s prodajo, bodisi na drug način, kot ga določi A1 oziroma ga dogovorita A1 in Naročnik.
6. A1 tekoče spremlja vse ključne kazalce kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in Uporabnikom zagotavlja tisto raven kakovosti ponujenih Elektronskih komunikacijskih storitev in aplikacij (vključno rokov za začetno priključitev), kot jo mora zagotavljati v skladu z Veljavnimi predpisi. A1 zagotavlja Uporabnikom najvišjo kakovost Elektronskih komunikacijskih storitev, kot jo omogočajo njegove tehnične zmožnosti. A1 Uporabnikom ne odgovarja za posledice slabše kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in za motnje, ki jih v okviru svojih tehničnih zmožnosti ne more preprečiti oziroma odpraviti.
7. A1 na A1 omrežju zagotavlja vsa vzdrževalna dela in pomoč Uporabnikom v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. V primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti A1 omrežja, A1 ravna v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. A1 tudi

tekoče meri in v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave lahko oblikuje promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost njegovih Elektronskih komunikacijskih storitev ne vpliva.

#### **IV. Izvajanje Mobilnih storitev**

8. Zato da bi A1 za Naročnika lahko izvajal Mobilne storitve po Naročniški pogodbi, mora Naročnik v obdobju veljavnosti (trajanja) Naročniške pogodbe izpolnjevati: (i) vsakokratno veljavne Splošne pogoje, (ii) vsakokratno veljavne Posebne pogoje, (iii) vse tehnične zahteve opredeljene v Prilogah Naročniške pogodbe in (iv) vse morebitne druge pogoje, ki so pogoj za izpolnjevanje ostalih pogojev in zahtev za izvajanje Mobilnih storitev.
9. A1 ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev Uporabnikovih Klicev v sili na številke za Klice v sili, če Naročnik pravočasno predhodno ne obvesti A1 o spremembi lokacije telefonskega priključka oziroma druge Terminalske opreme, ki omogoča uporabo Mobilnih storitev (npr.: opreme, ki zagotavlja pokritost signala za Mobilne storitve na širšem področju, ...).
10. Če Naročnik, iz razloga, ki ni na strani A1, odstopi od Naročniške pogodbe preden A1 začne izvajati Mobilne storitve po Naročniški pogodbi, je dolžan Naročnik plačati vse stroške, ki so A1 nastali do odstopa Naročnika od Naročniške pogodbe.
11. Naročniško pogodbo, sklenjeno za nedoločen čas, lahko pogodbeni stranki kadarkoli odpovesta, pri čemer odpovedni rok traja do konca Obračunskega obdobja, v katerem je bila Naročniška pogodba odpovedana – razen če Naročniška pogodba določa drugače.

#### **V. Dostop do odprtega interneta**

12. A1 ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov. Zaradi zagotavljanja čim boljše celotne kakovosti prometa A1 promet analizira in spremlja, vse za potrebe optimizacije omrežja, pri čemer to nima nikakršnega vpliva na to kaj in kako Uporabniki prenašajo v omrežju, na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost Uporabnikov ali varstvo osebnih podatkov Uporabnikov. Omejitve pri posredovanju prometa v omrežju so vezane na tehnološke omejitve na radijskem omrežju. A1 zagotavlja nemoteno delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev z izvajanjem ustreznih ukrepov za vzdrževanje omrežja, kot to določajo Splošni pogoji za potrošnike, Splošni pogoji za pravne osebe in podjetnike ter ti Posebni pogoji za mobilne storitve in Veljavni predpisi.
13. A1 ne izvaja IP QoS (quality of service ali kakovost storitve) na Uporabniškem prometu dostopa do interneta in ne posega v Uporabniško izkušnjo na način, da bi privilegiral določene spletne storitve in/ali aplikacije. IP omrežja so bila zasnovana za prenos podatkov, kjer zakasnitve IP paketov in zanesljivost dostave ni pomembna, vendar pa se danes uporabljajo tudi za prenos zahtevnejšega prometa. Na Uporabniško izkušnjo zato v veliki meri vplivajo omejitve pri prenosu IP paketov, ki jih opisujemo kot zakasnitev, trepetanje in izguba paketov. Le-te so odvisne od vrste Uporabniške Terminalske opreme (npr. prenosni telefon), dostopovne tehnologije, trenutne lokacije Uporabnika in spletne storitve/aplikacije, do katere Uporabnik dostopa. V razmerah, ko se Uporabniku poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov se le-to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Vzorčen primer so IP govorne in video klicne storitve v oblaku, kjer Uporabnik lahko doživi zamik ali izgubo zvoka in video vsebine.
14. A1 pri izvajanju Elektronskih komunikacijskih storitev lahko omejuje količino prenosa podatkov glede na paket oziroma opcijo, tako da pozna različne količine zakupljenega prenosa podatkov v tem obziru in tudi zaračunavanja po prekoračitvi zakupljenih količin, kar je vse jasno in transparentno navedeno pri posameznem paketu oziroma opciji. Po prekoračitvi zakupljene količine prenosa podatkov je lahko nadaljnja poraba podatkov blokirana, lahko pa je hitrost prenosa podatkov pomembno znižana, kar vpliva na storitev dostopa do interneta in sicer v prvem primeru tako, da je storitev onemogočena, v drugem pa še vedno deluje, a počasneje. Dostop do interneta je Uporabniku lahko omogočen tudi v primeru, če nima zakupljene količine podatkov, pri čemer gre za zaračunavanje po porabi, na enoto.
15. Na hitrost prenosa podatkov vplivajo različni dejavniki, kot so na primer: nivo sprejemnega signala na določeni točki in oddaljenost od oddajne enote, kvaliteta signala na določeni točki, zasedenost bazne postaje oziroma število sočasnih Uporabnikov, zmožnost Terminalske opreme dosegati maksimalne hitrosti, izpadi baznih postaj, tehnologija, ki je uporabljena za prenos podatkovnega prometa 2G/3G/4G, frekvenčni spekter,

ki se uporablja za določeno tehnologijo (več spektra večje možne hitrosti), zunanja in notranja uporaba storitev, vremenske razmere, fizične in druge ovire mikrolokacije in makrolokacije.

16. A1, kot tudi vsi ostali ponudniki javnih elektronskih komunikacij, vključno s ponudniki storitev dostopa do interneta ter ponudniki vsebin, aplikacij in storitev lahko ponujajo storitve, ki niso storitve dostopa do interneta in ki so optimizirane za določene vsebine, aplikacije ali storitve oziroma njihovo kombinacijo, če je optimizacija nujna za izpolnitev zahtev v zvezi z vsebinami, aplikacijami ali storitvami za določeno raven kakovosti. A1 morebitne tovrstne storitve, če te obstojijo in na katere se lahko naroči Naročnik, nudi v sklopu svoje preostale ponudbe, ki je na voljo na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si). Razlaga morebitnega dejanskega vpliva na storitev dostopa do interneta je v primeru obstoja le-tega pojasnjena ob posameznem produktu oziroma kot pojasnjeno v točki 18.
17. V zvezi z zagotavljanjem dostopa do interneta sta v okviru ponudbe A1 relevantni dve hitrosti in sicer Oglaševana hitrost in Ocenjena maksimalna hitrost. Oglaševana hitrost in Ocenjena maksimalna hitrost prenosa podatkov je za različne tehnologije drugačna, prav tako pa so odstopanja tudi geografsko pogojena in odvisna od različnih dejavnikov, navedenih v točki 15. Vse navedeno velja tako za prenos podatkov iz strežnika k Uporabniku in od Uporabnika k strežniku.
18. Dodatne razlage in pojasnila glede točk tega poglavja (kot npr. kako bi morebitne storitve po točki 16. lahko vplivale na storitve dostopa do interneta, ki se zagotavljajo končnemu Uporabniku; kako bi morebitne dovoljene storitve za upravljanje prometa vplivale na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost Uporabnikov in varstvo osebnih podatkov Uporabnikov; razlaga pokritosti, dostopnosti in hitrosti omrežja; mehanizem merjenja hitrosti; praktični primeri in opisi v zvezi s podatkovno porabo glede na storitev/aplikacije/tehnologijo; zahtevane hitrosti za nemoteno uporabo storitev in aplikacij in vpliv uporabe teh na hitrost interneta itd.), ki niso že pojasnjena v drugih delih teh Posebnih pogojev za mobilne storitve, so dostopne na internetni strani A1, to je [www.A1.si](http://www.A1.si), predvsem na zavihku Internet/Omrežje.
19. Pravna sredstva, ki jih ima Naročnik na voljo so navedena v Splošnih pogojih za potrošnike oziroma Splošnih pogojih za pravne osebe in podjetnike in so ustrezno relevantna tudi za to poglavje, pri čemer določbe tega poglavja prevladajo nad poglavjem Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo po Splošnih pogojih za potrošnike oziroma Splošnih pogojih za pravne osebe in podjetnike, v delu kjer se morebiti prekrivajo.

## **VI. Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev**

20. A1 si kontinuirano prizadeva dosegati visok nivo kakovosti delovanja Elektronskih komunikacijskih storitev skladno s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe, temi Posebnimi pogoji za mobilne storitve, lastno politiko poslovanja ter svojimi tehničnimi zmožnostmi, pri čemer razpoložljivost javnih komunikacijskih omrežij in storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna, prav tako v primeru gostovanja na drugem omrežju kakovost storitev A1 ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jo zagotavlja operater takega omrežja.
21. Kakovost storitev je zagotovljena v primeru običajne rabe storitev Uporabnikov, v običajnih okoliščinah, ob običajnem številu Uporabnikov, po principu pravične uporabe (fair usage) in v obsegu, kot ga omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna instalacija Uporabnika, Terminalska oprema in druge okoliščine, ki lahko vplivajo na storitve.
22. V primeru nedoseganja pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (t.j. Napak) A1 Naročnikom v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe, temi Posebnimi pogoji za mobilne storitve in s kriteriji in pripadajočimi pogoji, kot so objavljeni na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si), upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu, zagotavlja denarno nadomestilo za čas Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve.
23. Najvišje nadomestilo za čas Nedelovanja ali Slabšega delovanja ne more preseči sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila, če ni v Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe, teh Posebnih pogojih za mobilne storitve drugače določeno. V primeru, če Naročnik zakupuje več konvergenčnih javnih komunikacijskih storitev v paketu, A1 povrne nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev kot jo ima objavljeno v svojem Ceniku. V kolikor A1 v Ceniku nima določene naročnine za posamezno storitev povrne sorazmerni del in sicer v razmerju, kot je to opredeljeno in objavljeno na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) (npr. v paketu trojček v primeru nedelovanja ene storitve ustrezni del, 33,3% naročnine). Na enak način se določa tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov).

24. A1 bo Naročniku na zahtevo povrnil del plačane naročnine, skladno z določbami Splošnih pogojev za potrošnike, Splošnih pogojev za pravne osebe ter teh Posebnih pogojev za mobilne storitve le v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani A1 potrjenega Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve. Naročnik lahko zahteva izplačilo nadomestila v posameznem Obračunskem obdobju po prejemu računa za to obdobje, v roku in po postopku, kot določeno v poglavju Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo Splošnih pogojev za potrošnike oziroma Splošnih pogojev za pravne osebe.
25. Čas Nedelovanja oziroma Slabšega delovanja storitve se šteje od časa prijave Napake v skladu s pravili, kot so določeni na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) do časa odprave Napake, ki je bila potrjena iz strani Naročnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu A1, v kolikor je to tehnično mogoče, upošteva se prejšnji dve točki teh Posebnih pogojev za mobilne storitve. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.
26. V primeru povračila nadomestila lahko Naročnik izbere enega izmed naslednjih načinov, v kolikor v sistemu A1 ta možnost obstaja in če ni za posamezen primer izrecno drugače določeno: (i) dobropis na naslednjem mesečnem računu (ii) izdaja dobropisa, katerega znesek si Naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa (iii) popust na naročnino (v kolikor je dogovorjeno, da se storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v Naročniški pogodbi) (iv) nakazilo zneska na transakcijski račun Naročnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da Naročnik svoje obveznosti A1 poravnava preko trajnika.
27. Kot Slabše delovanje ali Nedelovanje storitve se ne šteje: (i) ko je prenos podatkov oz. najvišja hitrost dostopa do interneta omejena z medijem in tehnologijo, ki skupaj omogočata najvišjo prenosno kapaciteto (ii) ko stanje omrežja, kakovost radijskega signala, povezave, naprave in drugi dejavniki na prenosni poti lahko povzročijo nižjo doseženo hitrost prenosa podatkov pri Uporabnikih (iii) ko je A1 omejen z vršno hitrostjo mobilnih omrežij (iv) v času izpada zaradi vzdrževalnih del, če so le-ta opravljena v primernem in napovedanem času, oziroma skladno z Veljavnimi predpisi (v) Slabše delovanje ali Nedelovanje storitev, katerih vzrok je pokritost ozemlja z mobilnim signalom oziroma A1 omrežjem.
28. A1 ne odgovarja za zmanjšano kakovost storitev (t.j. za Napake) v primerih: (i) izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), (ii) različnih zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na pokritost ozemlja z mobilnim signalom in nanje A1 ne more vplivati, (iii) če poteka nadgradnja, vzdrževanje ali modifikacija opreme ali omrežja, Naročniki pa so bili o tem pravočasno in ustrezno obveščeni, (iv) če A1 nima nadzora in dostopa do komunikacijskega medija in elementov omrežja, ki ga najema (v) če Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev izvira iz kakšnega vzroka, ki je izven odgovornosti A1 in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti, (vi) če Uporabniki v omrežju ne uporabljajo Terminalske opreme, kot je to določeno s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe in temi Posebnimi pogoji za mobilne storitve (vii) če se v postopku ugotavljanja Napake ugotovi, da je Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev nastalo izključno zaradi dejanja Naročnika, Uporabnika ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti ali če je Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev posledica dejanj zlorabe ali nepravilne uporabe naprav in/ali storitev s strani Naročnika ali Uporabnika, razen če Veljavni predpisi določajo drugače (viii) če Uporabnik v času Slabšega delovanja ali Nedelovanja storitve gostuje pri tujem operaterju (ix) če se Slabše delovanje ali Nedelovanje storitev pojavi v času Brezplačnega preizkusa oz. Testiranja storitev (x) če je Naročnik iz tega naslova že prejel določeno ugodnost (npr. dobropis, ...) (xi) če so Naročnikove storitve skladno s temi pogoji začasno ali trajno izklopljene (xii) če Uporabnik za prenos podatkov uporablja programe za izmenjavo datotek (P2P).
29. Uporabnik je dolžan zagotoviti dostop do omrežnih elementov in aktivno sodelovati pri odpravi Napake. V nasprotnem primeru se čas, ko A1 zaradi razlogov na strani Naročnika ali Uporabnika ni mogel izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo Napake ne šteje v čas Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.
30. Naročnik do nadomestila ni upravičen, če operater iz objektivnih razlogov ne razpolaga s podatki, ki so potrebni za izvajanje določb tega poglavja Posebnih pogojev za mobilne storitve (npr. sistemi operaterja ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev Napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na Veljavne predpise).

## VII. Terminalska oprema

31. Če Terminalska oprema ni v lasti Naročnika in če mora Naročnik to opremo vrniti A1, vendar je ne vrne v roku določenem v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, po kateri je Naročnik to opremo prevzel v posest in v uporabo, mora Naročnik to opremo od A1 odkupiti za ceno (kupnino), kot jo določa Cenik oziroma po tržnih cenah, v skladu z izstavljenim Računom. Če rok za vrnitev te opreme v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, ni določen, mora Naročnik to opremo na lastne stroške vrniti A1 (na poslovni naslov A1, s pripisom: Vračilo opreme) najkasneje v roku petnajstih dni od dneva, ko na strani Naročnika ne obstoji več pravni naslov za posest in uporabo te opreme.
32. A1 lahko kadarkoli spremeni nastavitve na Terminalski opremi v lasti A1 in Naročnika o tem obvesti.
33. Naročnik, ki je od A1 kupil (prejel) Terminalsko opremo po znižani (akcijski) ceni, lahko pri odstopu od Naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave, zaradi spremembe Naročniške pogodbe, izbira: ali (i) bo kupljeno Terminalsko opremo obdržal - potem ko bo A1 plačal znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete Terminalske opreme izračunanem po formuli: (maloprodajna cena za Terminalsko opremo ob nakupu, kot jo določi A1 - (minus) znesek kupnine, ki ga je Naročnik plačal za Terminalsko opremo ob nakupu Terminalske opreme) / (deljeno) s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko bi Naročniška pogodba še morala veljati, ali (ii) pa bo vrnil Terminalsko opremo A1 v stanju, v kakršnem mu je bila izročena in bo A1 obenem plačal uporabnino za čas uporabe te Terminalske opreme izračunano po formuli: (maloprodajna cena za Terminalsko opremo ob nakupu, kot jo določi A1 X (pomnoženo) z 0,7) / (deljeno) (s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko je Naročniška pogodba veljala) + ((A1 maloprodajna cena za Terminalsko opremo X (pomnoženo) z 0,3)), A1 pa mu bo takoj po tem prejetem plačilu vrnil kupnino plačano za Terminalsko opremo.

### VIII. Gostovanje kot v domačem omrežju

34. V okviru koncepta »gostovanje kot v domačem omrežju« (t.i. Roam Like at Home oz. RLAH), se ukinjajo pribitki na domače cene oz. pogoje pod pogoji določenimi v predmetnih Posebnih pogojih za mobilne storitve.
35. Paketi z večjo količino zakupa za prenos podatkov doma bodo v EU gostovanju vsebovali določeno mejo brezplačne uporabe iz zakupljenih količin prenosa podatkov, nad katero bo obračunan pribitek v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene, kateri se doda DDV. Meja, nad katero se zaračunava navedeni pribitek, je izračunana na podlagi mesečne naročnine za mobilne telekomunikacijske storitve, ki se plačuje za paket oz. opcijo po enačbi: Meja (v GB) = 2 x mesečna naročnina za mobilne telekomunikacijske storitve brez DDV / regulirana medoperaterska veleprodajna cena brez DDV za prenos podatkov v gostovanju.  
Po enaki formuli se izračuna meja tudi pri primerih dodatnih opcij z zakupom prenosa podatkov. V izogib morebitnih nesporazumom posebej poudarjamo, da se meja pri konvergenčni ponudbi, ki vključuje tudi pakete za mobilne storitve, izračuna glede na mesečno naročnino mobilnega paketa, ki je vključen v konvergenčno ponudbo in ne seštevka vseh naročnin, ki so vključene v konvergenčno ponudbo.  
Meja, nad katero se zaračunava navedeni pribitek, je lahko tudi višja od regulirane, če je tako določeno v veljavnem ceniku A1.
36. Za uporabo mobilnih storitev v EU gostovanju po domačih cenah in ostalih pogojih gostovanja kot v domačem omrežju mora uporabnik mobilnih storitev A1 predložiti dokazila o trajnih vezeh na področju Republike Slovenije (v nadaljevanju: RS).
37. Trajne vezi z območjem RS imajo vsi uporabniki ne glede na državljanstvo, ki na tem območju dejansko prebivajo ali so na tem območju pogosto in bistveno prisotni zaradi šolanja, trajnega delovnega ali drugega pogodbenega razmerja, ki terja fizično prisotnost (vključno z obmejnimi delavci, ki na delo hodijo čez mejo RS). Navedeno se lahko izkazuje z dokazilom: o vpisu v redne programe šolskih ali visokošolskih zavodov v RS; o delovnem razmerju s krajem opravljanja dela v RS; o trajnih pogodbenih razmerjih v RS, ki vključujejo znatno stopnjo fizične prisotnosti v primeru samozaposlenih oseb; o trajnih prejemkih iz javnih sredstev vezanih na prisotnost v RS ipd. Pri poslovnih uporabnikih se trajne vezi izkazujejo z izpiskom iz Poslovnega registra Slovenije pri AJPES in po potrebi z dokazili o dejanskem opravljanju gospodarske dejavnosti v RS s strani zaposlenih, ki uporabljajo zadevno SIM-kartico. Naročniki A1 izkažejo trajne vezi pri sklenitvi naročniškega razmerja, predplačniki A1 pa z registracijo v SIMPL Bonus klub ali z osebno predložitvijo drugih dokazil o trajnih vezeh na področje RS.
38. Za Naročnike, ki imajo na dan 15.06.2017 že sklenjene naročniške pogodbe z A1, se šteje, da so trajne vezi izkazali ob sklenitvi naročniškega razmerja. Predplačniškim uporabnikom, ki še niso registrirani v



SIMPL Bonus klub ali niso osebno predložili dokazila o trajnih vezeh z območjem RS, se s 15.06.2017 storitve v EU gostovanju pričnejo obračunavati po konceptu »gostovanja kot v domačem omrežju«, si pa A1 pridržuje pravico, da naknadno pozove uporabnika predplačniških mobilnih storitev k predložitvi dokazov o aktualnih trajnih vezeh z območjem RS preko SMS sporočila na zadevno SIM-kartico.

39. Naročniki, ki sklenejo naročniško razmerje z A1 po 15.06.2017, izkažejo trajne vezi pri sklenitvi naročniškega razmerja z osebnim dokumentom ali drugim dokazilom o trajnih vezeh z območjem RS (kot so navedena v točki 37 predmetnih Posebnih pogojev za mobilne storitve), predplačniški uporabniki A1 pa z registracijo v SIMPL Bonus klub ali z osebno predložitvijo dokazila o trajnih vezeh z območjem RS na prodajnih mestih A1. Naročniku se, dokler ne izkaže trajnih vezi, v skladu s pogoji EU regulacije v EU gostovanju obračunavajo pribitki na vse opravljene storitve.
40. A1 si pridržuje pravico, da v primeru zaznanih anomalij pri uporabi ali sumu na zlorabe storitev gostovanja, ki temelji na kumulativnem spremljanju objektivnih kazalnikov v obdobju najmanj štirih mesecev od zadnje potrditve trajnih vezi, največ dvakrat letno ponovno pozove naročniškega ali predplačniškega uporabnika mobilnih storitev k predložitvi dokazov o aktualnih trajnih vezeh z območjem RS. A1 uporabnika pozove preko SMS sporočila na zadevno SIM-kartico. Uporabnik lahko v roku 15 dni po poslanem pozivu na enem od prodajnih mest A1 osebno predloži dokazila o aktualnih trajnih vezeh z območjem RS (kot so navedena v točki 37 predmetnih Posebnih pogojev za mobilne storitve) pri čemer mora predložiti tudi zadevno SIM-kartico, sicer se po izteku tega roka prenehajo uporabljati pogoji gostovanja kot v domačem omrežju in se začnejo v skladu s pogoji EU regulacije v EU gostovanju obračunavati pribitki na vse opravljene storitve dokler uporabnik ne dokaže trajne vezi z območjem RS. V primeru dokazila trajnih vezi bodo pogoji gostovanja kot v domačem omrežju začeli veljati naslednji delovni dan. Pribitki se obračunajo v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene za zadevno storitev, kateri se doda DDV.

## **IX. Spremljanje in nadzor porabe podatkovnih storitev**

41. A1 bo onemogočil nadaljnjo porabo podatkovnih storitev (v primeru, ko se le te obračunavajo po dejanski porabi in ne gre pakete z vključenimi oziroma zakupljenimi količinami prenosa podatkov), ko količina porabe podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije v obračunskem obdobju doseže 35 MB.
42. A1 bo Naročnike opozoril o dosegu 80% meje porabe podatkovnih storitev preko SMS sporočila na Telefonsko številko. Ko bo Naročnik dosegel mejo porabe, ga bo A1 o tem obvestil še z dodatnim SMS sporočilom. Vsa obvestila so za Naročnika brezplačna.
43. Po dosegu meje porabe bo A1 Naročniku onemogočil nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije. Naročnik bo lahko v tem primeru aktiviral dodatne opcije za prenos podatkov ali pa mejo porabe odstranil, o čemer bo tudi obveščen v SMS sporočilu, ki ga bo prejel ob dosegu meje porabe.
44. Naročnik, ki ne bi želel uporabljati nobene meje porabe podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije, lahko mejo izključi s poslanim SMS sporočilom s ključno besedo »BREZ LIMITA« na številko 4040, s klicem na številko za podporo uporabnikom 040 40 40 40 ali na kateremkoli prodajnem mestu A1.
45. Naročnik lahko spremlja porabo podatkovnih storitev na portalu Moj A1, v aplikaciji Moj A1, s klicem na številko za podporo uporabnikom 040 40 40 40, na kateremkoli prodajnem mestu A1 ali s poslanim SMS sporočilom s ključno besedo »STANJE« na številko 9443.
46. Naročniki lahko sami preprečijo previsoko porabo podatkovnih storitev z npr. izklopom samodejnega posodabljanja aplikacij, z ročno izbiro operaterja ipd. Več nasvetov glede preprečitve previsoke porabe podatkovnih storitev ter o posledicah nenadzorovanega prenosa podatkov in samodejnih posodobitvah je na voljo na [www.A1.si](http://www.A1.si). Cene in stroški uporabe podatkovnih storitev pa so navedeni v Ceniku.

## **X. Veljavnost Posebnih pogojev za mobilne storitve**

47. Posebni pogoji za mobilne storitve so del Splošnih pogojev oziroma veljajo kot del Splošnih pogojev in jih sme A1 spremeniti v skladu z lastno odločitvijo kot spremembo Splošnih pogojev.
48. V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji za mobilne storitve, veljajo Posebni pogoji za mobilne storitve, Splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev za mobilne storitve.



49. Predmetni Posebni pogoji za mobilne storitve začnejo veljati 14.06.2018.
50. Ti Posebni pogoji za mobilne storitve zavezujejo vse Naročnike (potrošnike, pravne osebe in podjetnike), ki so sklenili Naročniško pogodbo za mobilne storitve, in sicer skupaj s (i) Splošnimi pogoji za potrošnike, če je Naročnik potrošnik in (ii) Splošnimi pogoji za pravne osebe in podjetnike, če je Naročnik pravna oseba in/ali podjetnik.



Na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah - ZEKom-1 (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B, 54/14 - odi. US, 81/15 in 40/17), Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih - ZPlaSSIED (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 - popr.), Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma - ZPPDFT-1 (Uradni list RS, št. 68/16) in Zakona o centralnem kreditnem registru - ZCKR (Uradni list RS, št. 77/16) izdaja A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska c. 134b, Ljubljana

## **Posebne pogoje za uporabo storitve VALU Moneta**

### **1 Uvodne določbe**

**1.1** A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska c. 134b, Ljubljana (v nadaljevanju: A1) je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti, v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov, izvaja elektronske komunikacijske storitve, med katere sodi tudi omogočanje uporabe storitve VALU Moneta kot plačilne storitve.

**1.2** A1 je hibridna plačilna inštitucija, ki je dne 17. 5. 2016 prejela dovoljenje Banke Slovenije, Slovenska 35, 1505 Ljubljana (v nadaljevanju: Banka Slovenije) za opravljanje plačilnih storitev. A1 je vpisan v register plačilnih institucij, ki ga vodi Banka Slovenije. Register plačilnih institucij je objavljen na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si). Banka Slovenije je organ, pristojen za nadzor nad ponudniki plačilnih storitev v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.

**1.3** Storitve VALU Moneta je plačilna storitev, ki omogoča izvrševanje plačilnih transakcij za nakup blaga ali storitev v Sloveniji in v tujini (države, v katerih je mogoče plačevati z VALU Moneto so razvidne iz spletne strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si)), v sklopu katere uporabnik (plačnik) ponudniku blaga ali storitev (prejemniku plačila) poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije.

**1.4** Lastnik in izvajalec storitve VALU Moneta je družba Telekom Slovenije, d. d., Cigaletova ulica 15, 1000 Ljubljana.

**1.5** Ti posebni pogoji za uporabo storitve VALU Moneta (v nadaljevanju: posebni pogoji) predstavljajo obvezne napotke uporabnikom VALU Monete glede pogojev, pravic, obveznosti in načina uporabe storitve VALU Moneta. Posebni pogoji veljajo za vse uporabnike VALU Monete, če s posebnim dogovorom med A1 in posameznim uporabnikom ni dogovorjeno drugače.

Posebni pogoji so objavljeni na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si). Uporabnik lahko posebne pogoje prejme na zahtevo tudi na prodajnih mestih A1. Kontaktni naslov A1 je [info@A1.si](mailto:info@A1.si).

**1.6** Sestavni del teh posebnih pogojev so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev A1 (v nadaljevanju: splošni pogoji) in Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev, ki so dosegljivi na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) in na zahtevo uporabnika tudi na prodajnih mestih A1.

**1.7** Ti posebni pogoji, splošni pogoji, Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev, naročniška pogodba oziroma drug dogovor, ki ga uporabnik sklene z A1 za uporabo storitve VALU Moneta, skupaj predstavljajo okvirno pogodbo, ki ureja pravice in obveznosti uporabnika v zvezi z uporabo storitve VALU Moneta.

**2** Uporabnik lahko od A1 kadar koli v času trajanja okvirne pogodbe zahteva izvod teh posebnih pogojev, splošnih pogojev, Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev in drugih dokumentov, na podlagi katerih je uporabniku omogočen dostop do storitve VALU Moneta, in sicer v papirnati obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov. **Opredelitve splošnih pojmov**

**2.1 Sistem VALU Moneta** je sistem mobilnega plačevanja, ki omogoča mobilna brezgotovinska plačila z uporabo mobilnega telefona.

**2.2 Storitev VALU Moneta/VALU Moneta** je storitev brezgotovinskega plačevanja z uporabo plačilnega instrumenta VALU Moneta na različnih vrstah plačilnih mest, vključenih v Sistem VALU Moneta.

**2.3 Plačilni instrument VALU Moneta** je plačilni instrument z odloženim plačilom, ki omogoča uporabniku opravljanje brezgotovinskih plačil blaga ali storitev prek mobilne telefonske številke in mobilnega omrežja

mobilnega operaterja. Plačilni instrument VALU Moneta je izdan v virtualni obliki kot pravica oziroma možnost uporabe mobilne telefonske številke za plačevanje blaga ali storitev in je vezan na posamezno mobilno telefonsko številko. Znesek plačila se uporabniku zaračuna na mesečnem računu, ki ga AI izda uporabniku v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji, in predstavlja tako plačilo za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, kot tudi plačilo za blago in storitve.

**2.4 Ponudnik blaga ali storitev/ponudnik** (tudi: prejemnik plačil) je trgovsko, proizvodno ali storitveno podjetje, s katerim ima izvajalec VALU Monete ali drugi pridobitelj sklenjeno pogodbo ali drug dogovor, na podlagi katerega uporabnikom omogoča uporabo VALU Monete za plačilo blaga in/ali storitev na njegovih plačilnih mestih.

**2.5 Uporabnik VALU Monete/uporabnik** je vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima z AI sklenjeno naročniško pogodbo in uporablja VALU Moneto. Uporabnik se za uporabo VALU Monete identificira s svojo mobilno telefonsko številko.

**2.6 Plačilno mesto** (ali tudi prodajno mesto) je mesto (fizična lokacija ali spletno plačilno mesto) ponudnika blaga ali storitev, ki uporabniku omogoča nakup (nakup blaga ali storitev, spletnih vsebin, polnjenje virtualnih računov itd.) ali elektronsko naročilo (nakup blaga, ki ga ponudnik fizično dostavi kupcu, nakup storitev, ki jih ponudnik izvede po naročilu uporabnika itd.) in podajanje soglasja za izvršitev plačilne transakcije preko storitve VALU Moneta.

**2.7 Limit porabe** je največji skupni znesek, ki ga lahko uporabnik v posameznem obračunskem obdobju skupno porabi za plačila blaga in storitev, izvedena z VALU Moneto. Limit porabe določi AI.

**2.8 Mobilni operater** je AI, ki je kot udeleženec Sistema VALU Moneta ponudnik celovitih poslovno komunikacijskih rešitev, ki svojim uporabnikom nudi elektronsko komunikacijsko omrežje in storitve, potrebne za izvajanje plačilnih transakcij v Sistemu VALU Moneta.

**2.9 Izdajatelj** je lahko mobilni operater ali drug udeleženec Sistema VALU Moneta, ki izda uporabniku VALU Moneto na podlagi posebne pogodbe ali dogovora o uporabi VALU Monete, in mu s tem omogoči, da uporabi sistem mobilnega plačevanja na način, v katerem uporabnik VALU Monete vsa opravljena plačila na plačilnih mestih poravnava izdajatelju.

**2.10 Izvajalec VALU Monete** je Telekom Slovenije, d.d., ki je lastnik VALU Monete in ima sklenjene pogodbe s ponudniki za sprejemanje VALU Monete za plačilo izdelkov ali opravljenih storitev na njihovih plačilnih mestih. Izvajalec VALU Monete preko Sistema VALU Moneta posreduje plačila ponudniku za vse uporabnike VALU Monete, ki so pri ponudniku blaga ali storitev opravili plačilo z VALU Moneto. Izključno izvajalec VALU Monete ponudniku jamči za vsa plačila, izvedena na njegovih plačilnih mestih z VALU Moneto.

**2.11 Vrsta plačilnega mesta** je določena s terminalsko tehnologijo oziroma načinom izvajanja transakcij - plačevanja.

**2.12 Članarina** je plačilo, ki ga uporabnik plačuje AI za izdan plačilni instrument VALU Moneta v višini, določeni z vsakokratnim veljavnim Cenikom.

**2.13 Nadomestilo** je posamezno plačilo, ki ga uporabnik plača AI v zvezi z uporabo VALU Monete in vključuje članarino (osnovna ali napredna članarina), komunikacijske stroške za uspešno opravljeno plačilo, strošek posredovanja pri nakupu preko Interneta ter morebitna druga plačila, določena v teh posebnih pogojih. Višina nadomestil je določena v veljavnem Ceniku AI.

**2.14 Menjalniški agent** je podjetje ali finančna ustanova, ki izvaja pri plačilnih transakcijah v tuji valuti menjavo v EUR. **ZPlaSSIED** je kratica, ki pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 - popr.).

**2.15 ZPPDFT-1** je kratica, ki pomeni Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (Uradni list RS, št. 68/16).

**2.16 ZCKR** je kratica, ki pomeni Zakon o centralnem kreditnem registru (Uradni list RS, št. 77/16).

### **3 Opredelitve pojmov, povezanih z načinom plačevanja z VALU Moneto**

Sistem VALU Moneta pozna različne vrste plačilnih mest:

**3.1 Internet** označuje spletna plačilna mesta, na katerih lahko uporabniki nakup vsebin, storitev in izdelkov na spletu plačajo z VALU Moneto.

**3.2 Terminal** je fizični terminal na plačilnem mestu, ki omogoča plačevanje z VALU Moneto.

**3.3 eTerminali** omogoča plačevanje z VALU Moneto na elektronskih terminalih na plačilnem mestu, ki so bodisi integrirani v blagajno ponudnika blaga ali storitev ali dostopni prek spletnega vmesnika.

**3.4 mTerminal** omogoča plačevanje z VALU Moneto na elektronskih terminalih na plačilnem mestu, ki so v obliki aplikacije nameščeni na mobilnih digitalnih napravah ponudnika blaga ali storitev.

**3.5 Avtomat** je avtomat (tudi parkomat), na katerem je mogoče opraviti plačilo z VALU Moneto.

**3.6 SMS** omogoča plačevanje z VALU Moneto prek sporočil SMS

**3.7 Telefonska prodaja** pomeni možnost plačevanja z VALU Moneto prek pogovora pri telefonski prodaji.

**3.8 VALU Moneta v Aplikacijah** omogoča plačevanje spletnih vsebin (aplikacij in z njimi povezanih vsebin), blaga ali opravljanje storitev preko mobilnega telefona.

**3.9 VALU Moneta Direkt** je plačilna storitev, s katero je v sklopu storitve VALU Moneta omogočeno plačevanje periodičnih obveznosti s podajo enkratnega in vnaprejšnjega soglasja. VALU Moneto Direkt je možno uporabljati preko različnih načinov plačevanja v sistemu VALU Moneta, ki to omogočajo.

**3.10 PIN številka** (ali varnostna koda PIN) je tajna osebna identifikacijska številka za uporabo plačilnega instrumenta VALU Moneta.

Postopek izvedbe plačila blaga oziroma storitev na posamezni vrsti plačilnega mesta ter podatki, ki jih mora navesti uporabnik, da se lahko plačilni nalog pravilno izvrši, so za vsako vrsto plačilnega mesta navedeni na spletnem naslovu [www.VALU.si](http://www.VALU.si).

## **4 Način in pogoji uporabe storitve VALU Moneta**

### **Splošno**

**4.1** AI uporabniku izda plačilni instrument VALU Moneta s sklenitvijo naročniškega razmerja ali druge pogodbe za uporabo storitev in mu s tem omogoči, da uporabi VALU Moneto za mobilno plačevanje, uporabnik pa lahko plačilni instrument VALU Moneta ob sklenitvi naročniškega razmerja zavrne. Pred izdajo plačilnega instrumenta VALU Moneta je dolžan AI skladno z ZPPDFT-1 od potencialnega uporabnika zahtevati informacije in dokumentacijo, ki so potrebne za oceno tveganja za pranje denarja in financiranje terorizma, vključno z informacijami, s katerimi ugotavlja, ali je uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec politično izpostavljena oseba, ter informacijami o dejanskem lastniku stranke. Uporabnik je dolžan AI zagotoviti popolne, resnične in pravilne informacije ter dokumentacijo, AI pa ima pravico informacije in dokumentacijo, ki mu jo zagotovi uporabnik, preveriti in zahtevati morebitne dodatne informacije, dokumentacijo oziroma pojasnila. AI ima nadalje pri odločanju o izdaji plačilnega instrumenta VALU Moneta pravico do vpogleda v podatke potencialnega uporabnika (fizične osebe) v sistem izmenjave informacij o boniteti strank (SISBON), ki je vzpostavljen na podlagi veljavnega Zakona o centralnem kreditnem registru. AI odloča o izdaji plačilnega instrumenta VALU Moneta po lastni presoji in svojih odločitev ni dolžan pojasnjevati. V primeru, da uporabnik sklene pogodbo za uporabo VALU Monete z drugim izdajateljem in takšen plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, poveže s svojo mobilno telefonsko številko pri AI, na tej mobilni telefonski številki plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, nadomesti plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani AI. V času, ko ima uporabnik plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, povezan s svojo mobilno telefonsko številko, na tej mobilni telefonski številki ne more uporabljati plačilnega instrumenta VALU Moneta, izdanega s strani AI.

**4.2** Uporabnik je dolžan uporabljati VALU Moneto v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, temi posebnimi pogoji, navodili in morebitnimi drugimi napotki AI za uporabo VALU Monete, dostopnimi na spletni strani [www.AI.si](http://www.AI.si) in [www.VALU.si](http://www.VALU.si), ter na zahtevo tudi na prodajnih mestih AI. Uporabnik je nadalje dolžan uporabljati VALU Moneto v skladu z napotki in pogoji izvajalca VALU Monete, objavljenimi na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si), veljavnimi predpisi ter na način in v vsebini, ki sta skladna z namenom, s katerim se VALU Moneta zagotavlja. V primeru kakršnihkoli kršitev je uporabnik odgovoren AI in tretjim osebam (kar vključuje tudi izvajalca VALU Monete) za vso nastalo škodo. AI pa ima pravico uporabniku onemogočiti nadaljnjo uporabo VALU Monete.

**4.3** VALU Moneta je dostopna naročnikom AI, ki jim AI v skladu s svojimi splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, temi posebnimi pogoji in veljavnimi predpisi, ne preprečuje ali omejuje uporabe oziroma izvajanja svojih elektronskih komunikacijskih storitev. VALU Moneta ni na voljo uporabnikom predplačniškega sistema.

**4.4** Uporaba VALU Monete je uporabnikom omogočena avtomatično s sklenitvijo naročniške pogodbe za govorni naročniški paket, razen v primeru, če posamezni naročniški paket privzeto ne vključuje storitve VALU Moneta. Uporabnik lahko VALU Moneto zavrne že ob sklenitvi naročniške pogodbe. Če želi uporabnik VALU Moneto izklopiti kasneje, je to dolžan sporočiti AI preko portala Moj AI ali s klicem na brezplačno številko 040 40 40 40 oziroma lahko to uredi na kateremkoli prodajnem mestu AI. Uporabnik, ki mu je bila VALU Moneta izklopljena, lahko preko portala Moj AI oziroma na prodajnem mestu AI zahteva ponovni vklop VALU Monete, AI pa mu ponovni vklop VALU Monete lahko omogoči, če so izpolnjeni pogoji kot jih določajo ti posebni pogoji. AI lahko v tem primeru zaračuna ponovni vklop VALU Monete v skladu s svojim veljavnim Cenikom.

**4.5** V primeru, da uporabnik omogoča uporabo svojih mobilnih telefonov tudi drugim osebam (npr. v službene namene), se na istem mesečnem računu zaračunajo vsa plačila, opravljena preko VALU Monete, in sicer ne glede na to, ali jih je opravil uporabnik ali tretja oseba, ki ji je uporabnik omogočil uporabo mobilnega telefona. Poslovni uporabniki, ki imajo aktivirano storitev deljeni račun lahko stroške nakupa blaga in storitev, opravljene preko VALU Monete, ločujejo v okviru poslovne in zasebne uporabe, vse na način in pod pogoji, kot jih določa AI.

**4.6** Uporabnik lahko, v okviru limita porabe, VALU Moneto uporablja na vseh prodajnih mestih ponudnikov, ki so označena z znakom VALU oziroma opisom možnosti plačevanja s storitvijo VALU Moneta.

**4.7** Osnovni limit porabe določa AI po lastni poslovni presoji. Uporabnik lahko kadarkoli dobi informacije o limitu porabe preko storitve Moj AI ali na brezplačni telefonski številki 040 40 40 40 ter s poslanim SMS-

om s ključno besedo VALU MONETA na 1919.

Vsako plačilo (transakcijo) blaga in storitev preko limita (deloma ali v celoti) se zavrne. Na željo uporabnika se lahko osnovni limit porabe spremeni (zniža ali poveča) ali ukine, pri čemer lahko uporabnik v posameznem obračunskem obdobju poda največ eno zahtevo za spremembo ali ukinitve limita. Uporabnik lahko za spremembo ali ukinitve limita zaprosi z izpolnitvijo obrazca za spremembo, ki ga odda na prodajnih mestih AI ali pošlje na naslov AI Slovenija, d. d., Naročniška služba, Šmartinska 134b, Ljubljana, oziroma na drug način, kot ga določi AI. AI bo uporabnika obvestil o odobritvi ali zavrnitvi prošnje predvidoma v roku 8 delovnih dni. AI ima pravico, da povečanje limita po lastni poslovni presoji zavrne. Prav tako ima AI pravico, skladno s točko 4.1 teh posebnih pogojev, pred odločanjem o spremembi limita porabe od uporabnika zahtevati informacije in dokumentacijo, ki so potrebne za oceno tveganja za pranje denarja in financiranje terorizma, ter pravico do vpogleda v podatke potencialnega uporabnika (fizične osebe) v sistem izmenjave informacij o boniteti strank (SISBON). **VALU Moneta Direkt**

**4.8** Pri storitvi VALU Moneta Direkt uporabnik preko različnih načinov plačevanja v sistemu VALU Moneta, ki to omogočajo (vsi načini plačevanja tega ne omogočajo), pri ponudniku naroči periodično plačevanje obveznosti s podajo enkratnega vnaprejšnjega soglasja. Uporabnik ponudnika pooblasti za odrejanje periodičnih plačilnih transakcij v dogovorjenem obsegu ter za ustrezno posredovanje plačilnih nalogov za plačila preko storitve VALU Moneta, vse v breme Plačilnega instrumenta VALU Moneta.

**4.9** Za plačila s storitvijo VALU Moneta Direkt uporabnik, po postopku, dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALU Moneta, potrdi naročilo storitve, v katerem opredeli obseg in način plačil, kar vključuje najmanj: znesek (ki je lahko fiksen ali variabilen), število plačil (ki je lahko določeno ali do preklica) in datum izvršitve periodičnih plačil.

**4.10** Pri posameznem naročilu periodičnih plačil uporabnik, s potrditvijo naročila VALU Moneta Direkt, po postopku, dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALU Moneta, poda soglasje, da v obsegu in na način, dogovorjen ob naročilu:

- ponudnik za vsa dogovorjena periodična plačila odredi AI plačilno transakcijo in posreduje plačilni nalog,
- AI sprovede odrejeno plačilno transakcijo in izvrši prejeti plačilni nalog.

**4.11** Ob naročilu storitve VALU Moneta Direkt pri ponudniku mora biti prvo periodično plačilo pri posameznem naročilu v sklopu limita, ki ga ima uporabnik še na voljo na Plačilnem instrumentu VALU Moneta.

**4.12** Prvo periodično plačilo pri posameznem naročilu se izvede ob odobritvi naročila s strani AI. Posamezna periodična plačila si morajo slediti najmanj v razmiku desetih (10) dni.

**4.13** Ob odreditvi naknadnih plačilnih transakcij se uporabniku posreduje obvestilo o predvideni obremenitvi, na plačilnem instrumentu VALU Moneta pa se izvede ustrezna rezervacija sredstev. Plačilna transakcija za nadaljnja periodična plačila pri posameznem naročilu bo odobrena in izvršena, če bo v trenutku prejema odreditve uporabnik imel zagotovljena ustrezna sredstva za izvršitev plačilne transakcije in če do trenutka izvršitve ne bodo podani drugi razlogi za zavrnitev.

**4.14** Plačilna transakcija za nadaljnja periodična plačila pri posameznem naročilu bo odobrena in izvršena le, če bo predviden datum izvršitve plačilnega naloga, ki ga je posredoval ponudnik, ustrežal datumu, ki sta ga uporabnik in ponudnik dogovorila v posameznem naročilu periodičnih plačil.

**4.15** V kolikor posamezna periodična plačilna transakcija ni izvedena zaradi kateregakoli razloga (npr. preklic s strani uporabnika; presežen limit, ki je še razpoložljiv na plačilnem instrumentu VALU Moneta; plačilni instrument VALU Moneta je ukinjen; ponudnik posreduje napačen ali neustrezen plačilni nalog, ... ) je takšna plačilna transakcija za Sistem VALU Moneta neuspešna in s tem zaključena. Tudi če se naknadno odpravi razlog zavrnitve, takšna plačilna transakcija ne bo (naknadno) izvedena in mora uporabnik zagotoviti plačilo svoje obveznosti na drug način, za kar AI ne prevzema nobene obveznosti in odgovornosti.

**4.16** Uporabnik bo pri nadaljnjih periodičnih plačilih pri posameznem naročilu, najmanj osem (8) dni pred dnevom predvidene obremenitve, prejel od ponudnika obvestilo preko sistema VALU Moneta o predvideni obremenitvi Plačilnega instrumenta VALU Moneta, ki bo vsebovalo najmanj informacije o višini predvidene obremenitve, predvidenem datumu izvršitve plačila in ponudniku ter morebitne druge informacije, ki jih je ponudnik dolžan zagotoviti v skladu z veljavnimi predpisi.

**4.17** Uporabnik ima možnost preklicati plačilni nalog za posamezno plačilno transakcijo:

- pri ponudniku, dokler ta ni posredoval plačilnega naloga v Sistem VALU Moneta, po tem pa,
- pri AI v skladu pogoji, določenimi v točki 4.31.

**4.18** Preklic se nanaša na točno določeni posamični plačilni nalog in ne pomeni preklica naročila oziroma ukinitve soglasja za periodična plačila iz posameznega naročila.

**4.19** Uporabnik lahko prekliče naročilo in soglasje za periodična plačila iz posameznega naročila neposredno pri ponudniku ali pri AI, in sicer preko Sistema VALU Moneta ali preko drugih načinov komunikacije. Preklic naročila in soglasja, podan AI:

- preko Sistema VALU Moneta - bo obdelan in sproveden v realnem času, preko drugih načinov komunikacije (navedenih v točki 4.31) - bo obdelan in sproveden najkasneje do 24.00 ure naslednjega delovnega dne po prejemu.

**4.20** Naročilo in soglasje za periodična plačila pri posameznem naročilu storitve VALU Moneta Direkt se šteje

za preklicano tudi v primerih:

- če so tri zaporedna periodična plačila pri posameznem naročilu neizvedena iz kakršnegakoli razloga, o čemer bo AI obvestil uporabnika in ponudnika,
- če uporabniku preneha pravica do uporabe storitev VALU Moneta iz kateregakoli razloga (npr. prenehanje naročniške pogodbe, ...).

**4.21** AI bo preko sistema VALU Moneta obvestil o:

- izvršeni ali neizvršeni posamezni periodični plačilni transakciji v sklopu VALU Monete Direkt: uporabnika in ponudnika,
- preklicanem naročilu in soglasju za posamezno storitev VALU Moneta Direkt: uporabnika (razen v primeru, ko je razlog za preklic prenehanje pravice do uporabe storitev VALU Moneta) in ponudnika (razen v primeru, ko je preklic podan s strani ponudnika).

### **Plačilne transakcije**

**4.22** AI v okviru VALU Monete izvaja plačilne transakcije na podlagi plačilnih nalogov, ki so odredeni in odobreni s strani uporabnika.

**4.23** Pri storitvi VALU Moneta Direkt uporabnik ob odobritvi plačil z VALU Moneta Direkt soglašata s tem, da ponudnik AI odreja periodične plačilne transakcije v dogovorjenem obsegu in v ta namen posreduje periodične plačilne naloge, na podlagi katerih AI izvede plačilne transakcije v breme uporabnikove kartice VALU Moneta.

**4.24** Razen pri storitvi VALU Moneta Direkt, se šteje, da AI prejme plačilni nalog takrat, ko mu je s strani izvajalca VALU Monete dan na voljo dnevni obračun o transakcijah, od prejema katerega teče rok za izvršitev plačilne transakcije, in sicer ne glede na to, kdaj je v Sistem VALU Moneta prejeta odobritev plačilnega naloga s strani uporabnika. Uporabnik poda odobritev plačilnega naloga v obliki in po postopku, določenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALU Moneta, ki je opredeljen na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si). AI ima v okviru VALU Monete vpogled v s strani uporabnikov odobrene plačilne naloge 24 ur na dan vse dni v letu.

AI plačilne transakcije izvede znotraj delovnega dne, na katerega prejme dnevni obračun o transakcijah (sobote, nedelje, državni prazniki v Sloveniji in prazniki v tujini (1.1., Velikonočni petek, Velikonočni ponedeljek, 1.5., 25.12. in 26.12.), predstavljajo nedelovne dni za Sistem VALU Moneta). AI bo plačilne transakcije na podlagi dnevnih obračunov, podanih na nedelovne dni, izvedel na prvi naslednji delovni dan.

Plačilne transakcije in naročila storitev VALU Moneta se v Sistemu VALU Moneta odobrijo v realnem času. Uporabnik VALU Monete bo za odobreno plačilno transakcijo s strani AI bremenjen skladu z naročniško pogodbo, splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji.

**4.25** Pri storitvi VALU Moneta Direkt se šteje, da AI prejme plačilni nalog:

- za prvo izmed periodičnih plačil v sklopu posameznega naročila, ko AI v Sistem VALU Moneta prejme odobritev posameznega naročila periodičnih plačil s strani uporabnika, po postopku, dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALU Moneta,
- za vsa nadaljnja periodična plačila v sklopu posameznega naročila, ob 00.00 uri na dan, ki je dogovorjen in določen za izvršitev s strani ponudnika posredovanega plačilnega naloga (po postopku dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALU Moneta) za posamezno periodično plačilo.

**4.26** AI prejme soglasje uporabnika za izvršitev plačilne transakcije za eno ali več periodičnih plačilnih transakcij v elektronski obliki in v sklopu postopkov, ki so vezani na vrsto plačilnega mesta in opredeljeni na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si).

**0.1** V sklopu posameznega postopka plačevanja oziroma vrste plačilnega mesta ali načina plačevanja v Sistemu VALU Moneta se lahko ponudnik in uporabnik dogovorita tudi za periodično Posebne pogoje in/ali druga navodila in/ali ostalo v okviru VALU Monete lahko AI kadarkoli spremeni v skladu s svojo odločitvijo, veljavnimi predpisi in/ali splošnimi pogoji in/ali Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev. O spremembah posebnih pogojev in/ali drugih navodil in/ali ostalega v okviru VALU Monete bo AI obvestil uporabnike v z objavo sprememb na spletni strani [www.AI.si](http://www.AI.si) in/ali [www.VALU.si](http://www.VALU.si) ter v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov (npr. na mesečnem računu), na lahko razumljiv način, v jasni in razumljivi obliki ter v slovenskem jeziku, in sicer najmanj dva meseca pred začetkom njihove veljavnosti. Uporabnik lahko sprejme ali zavrne spremembe do datuma njihovega predlaganega začetka veljavnosti. šteje se, da uporabnik s spremembami soglašata, razen če do začetka veljavnosti sprememb obvesti AI, da s spremembami ne soglašata. Če uporabnik s spremembami ne soglašata, lahko enostransko odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta na enak način kot je to določeno v točki 5.1, in sicer z učinkom kadar koli do datuma, ko bi se začela sprememba uporabljati, ter brezplačno. AI na podlagi prejete odpovedi uporabniku onemogoči uporabo storitve VALU Moneta najkasneje na dan začetka veljavnosti sprememb. V tem primeru se šteje, da pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta preneha s trenutkom, ko AI uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi oziroma onemogoči uporabo storitve VALU Moneta.

**0.2** Dodatne informacije v zvezi z uporabo VALU Monete so na voljo na spletni strani [www.AI.si](http://www.AI.si), [www.VALU.si](http://www.VALU.si) ali na telefonski številki 040 40 40 40.

**0.3** Skladno z veljavno zakonodajo AI posluje v slovenskem jeziku.

**0.4** V primeru neskladja med splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji ali Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji, veljajo določila teh posebnih pogojev.

**0.5** Ti posebni pogoji se objavijo na spletni strani [www.AL.si](http://www.AL.si) in so na zahtevo na voljo tudi na prodajnih mestih AL.AI ob sklenitvi pogodbe za uporabo storitve VALU Moneta, za izvajanje pogodbenega razmerja in zakonskih obveznosti (izhajajočih iz Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (ZPPDFT-1), lahko zahteva od uporabnika oz. naročnika vsaj naslednje podatke:

- od fizične osebe, njenega pooblaščenca ali zakonitega zastopnika: osebno ime, naslov stalnega prebivališča, naslov začasnega prebivališča, če ga ima, datum in kraj rojstva, EMŠO ali davčno številko, državljanstvo ter vrsto, številko in izdajatelja osebnega dokumenta;
- od pravne osebe, samostojnega podjetnika posameznika ali posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost: firmo, naslov, sedež, matično številko, davčno številko ter osebno ime zakonitega zastopnika ali pooblaščenca osebe, datum in kraj rojstva, državljanstvo, vrsto, številko in izdajatelja osebnega dokumenta in v primerih, ko je po ZPPDFT-1 to dolžan pridobivati, tudi podatke o dejanskih lastnikih.

0.1 V primerih, ko zaradi izpolnjevanja obveznosti po ZPPDFT-1 oziroma za izvajanje svojih ukrepov, povezanih s preprečevanjem pranja denarja in financiranja terorizma AI potrebuje tudi dodatne podatke, lahko AI od uporabnika, njegova pooblaščenca ali zakonitega zastopnika zahteva tudi druge podatke.

0.2 AI v zvezi z uporabo storitve VALU Moneta obdeluje in hrani podatke o plačilnih transakcijah in sicer: identifikacijska oznaka plačilnega instrumenta VALU Moneta, podatek o izdajatelju, podatki o transakciji (prejemnik, znesek, vrsta plačilnega mesta, stroški), dejanja pri odreditvi in obdelavi plačilne transakcije (dejanje, datum in ura).

0.3 AI podatke o uporabniku in pogodbenem razmerju, zbrane ob sklepanju oziroma izvajanju pogodbenega razmerja za VALU Moneto in podatke o plačilnih transakcijah obdeluje najmanj za čas, določen v ZPPDFT-1, to je:

- 10 let od dneva prenehanja pogodbenega razmerja - velja za podatke o naročniku oz. uporabniku in pogodbenem razmerju
- 10 let od zaključka obdelave posamezne plačilne transakcije - velja za podatke o plačilnih transakcijah.

0.4 AI lahko v primerih in v obsegu, v katerem je za potrebe izvajanja storitev potreben prenos podatkov (tudi osebnih podatkov uporabnika), podatke posreduje drugim (npr. prejemnikom plačila ob plačilih ali reševanju reklamacij v zvezi s plačili, uradnim organom, ki so v skladu z zakonodajo upravičeni zahtevati podatke). AI hrani prometne podatke o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev, ki nastanejo pri uporabi storitve VALU Moneta, v skladu s Politiko varstva osebnih podatkov in splošnimi pogoji.

## **8 Poročanje podatkov v Sistem izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb (SISBON)**

**0.1** AI je kot ponudnik storitve VALU Moneta po Zakonu o centralnem kreditnem registru zavezanec za poročanje podatkov v Sistem izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb (sistem SISBON). Članstvo v sistemu SISBON pomeni, da AI v sistem SISBON poroča podatke o svojih uporabnikih VALU Monete skladno z veljavno zakonodajo ter predpisi in navodili nadzornih organov.

**0.2** Uporabnik, ki želi izpis podatkov, shranjenih v sistemu SISBON, izpolni obrazec na spletni strani sistema SISBON, dostopni na tej povezavi in ga odda na prodajnem mestu AL. Izpis podatkov bo uporabnik prejel od Banke Slovenije.

**0.3** Dodatne informacije o sistemu SISBON so objavljene na spletni povezavi [www.sisbon.si](http://www.sisbon.si).

## **9 Končne določbe**

**0.1** Ti posebni pogoji začnejo veljati 13. 6. 2019. Z dnem pričetka veljavnosti teh posebnih pogojev prenehajo veljati Posebni pogoji za uporabo storitve VALU Moneta, ki so začeli veljati dne 25. 1. 2018.

**0.2** Uporabnik z uporabo VALU Monete potrjuje, da je seznanjen z vsebino teh posebnih pogojev in da z njimi izrecno soglaša. Uporabnik, ki z vsebino teh posebnih pogojev ne soglaša, je dolžan nemudoma prenehati z uporabo VALU Monete. Internetno povezavo uporabniku zaračuna ponudnik interneta.

## **1 Uveljavljanje pravic uporabnikov**

**1.1** Vse pritožbe ali kakršnekoli druge ugovore v zvezi s kupljenim blagom ali storitvami resuJe izključno ponudnik oziroma prodajno mesto v skladu s svojimi pogoji reševanja pritožb. AI ni odgovoren za morebitne pravne ali stvarne napake blaga ali storitev, ki jih uporabnik plača preko VALU Monete. Morebitne garancijske listine oziroma drugo dokumentacijo v skladu z veljavnimi predpisi uporabniku izda ponudnik. V kolikor je bila pritožba uporabnika s strani ponudnika ugodno rešena, vse iz tega izhajajoče finančne posledice urejata uporabnik in ponudnik neposredno, medtem ko AI obdrži pravico, da nakup, opravljen preko VALU Monete, uporabniku zaračuna.



**1.2** Al skladno s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji rešuje izključno tiste pritožbe uporabnikov, ki se nanašajo na delovanje elektronskega komunikacijskega omrežja Al oziroma VALU Monete.

**1.3** Na zahtevo Al, je uporabnik dolžan Al izročiti vso dokumentacijo, ki dokazuje naročilo blaga ali storitev.

**1.4** Za nadzor nad Al kot hibridno plačilno institucijo v zvezi s plačilno storitvijo je pristojna Banka Slovenije. Uporabnik lahko pri Banki Slovenije vložijo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami ZPlaSSIED s strani AL

**1.5** Uporabnik lahko pri Al vložijo pritožbo v zvezi s svojimi pravicami in obveznostmi v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, varovanjem zaupnih podatkov in izvensodnim reševanjem sporov. Pritožbo uporabnik vložijo tako, da na Al posreduje pisni zahtevek, ki vsebuje vsa potrebna dejstva in dokazila, na katerih temelji pritožba. Pisni zahtevek posreduje po pošti na naslov Al ali preko elektronske pošte na naslov info@Al.si.

Al bo na pritožbo odgovoril v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov v roku 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. V odgovoru bo obravnaval vse zadeve iz pritožbe.

Če Al iz razlogov, na katere ne more vplivati, odgovora ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, uporabniku pošlje začasni odgovor, v katerem jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru na pritožbo in določi rok, v katerem bo uporabnik prejel končni odgovor. Rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.

**1.6** Al za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov {Uradni list RS, št. 81/2015) ter ZPlaSSIED, priznava izvajalca Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, info@ecdr.si, +386 8 20 56 590.

**1.7** Sprožitev spora skladno s prejšnjim odstavkom ne posega v pravico uporabnika, da kadar koli vložijo tožbo pred pristojnim sodiščem zoper Al zaradi rešitve spora. Za reševanje sporov iz te okvirne pogodbe, ki ne bi bili rešeni sporazumno, je pristojno stvarno pristojno sodišče po naslovu stalnega prebivališča uporabnika. Ta okvirna pogodba in iz nje izvirajoči spori se presojujejo po veljavnem pravu Republike Slovenije.

## **2 Varovanje podatkov**

8.1 Ureditev varstva osebnih podatkov je določena v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je sestavni del splošnih pogojev in je dostopna na [www.Al.si](http://www.Al.si).

8.2 Uporabnik bo Al za namen uporabe storitve VALU Moneta posredoval določene osebne podatke in v zvezi s tem bo Al za namen izvajanja storitve VALU Moneta zbiral in obdeloval vse osebne podatke, ki pri tem nastanejo. Al se zavezuje, da bo osebne podatke uporabljal in obdeloval v skladu z veljavnimi predpisi s področja varstva osebnih podatkov in za namen uporabe storitve VALU Moneta, kar vključuje a ni omejeno na izpolnjevanje obveznosti, ki jih ima Al v skladu z določili predpisov iz področja davčnega postopka ter v skladu z določili predpisov iz področja preprečevanja pranja denarja in financiranju terorizma. Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta in zahteva od Al njen izklop. Uporabnik odpoved in zahtevo za izklop VALU Monete posreduje Al preko portala Moj Al ali s klicem na brezplačno številko 040 40 40 40 oziroma lahko to uredi na kateremkoli prodajnem mestu Al. Al bo na podlagi prejete odpovedi in zahteve za izklop uporabniku onemogočil uporabo storitve VALU Moneta najkasneje v roku 8 delovnih dni. V tem primeru se šteje, da pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta preneha s trenutkom, ko Al uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi in onemogoči uporabo storitve VALU Moneta. Če uporabnik odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta, plača uporabnik članarino, ki jo zaračunava Al, le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbenega razmerja. Določbe te točke ne posegajo v pravice uporabnika do odpovedi okvirne pogodbe pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa drug zakon.

**2.1** Al lahko odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta z dvomesečnim odpovednim rokom. Al uporabniku posreduje odpoved tako, da ima uporabnik dovolj časa, da se z odpovedjo seznani ter v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, na lahko razumljiv način, v jasni in razumljivi obliki ter v slovenskem jeziku. Če Al odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta, plača uporabnik članarino, ki jo zaračunava Al, le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbenega razmerja. Določbe te točke ne posegajo v pravice Al do odpovedi okvirne pogodbe pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa drug zakon.

**2.2** Če posamezni uporabnik krši pogodbo za uporabo storitve VALU Moneta, splošne pogoje, Posebne pogoje za uporabo mobilnih storitev ali te posebne pogoje, lahko Al uporabniku odpove pogodbo za uporabo storitve VALU Moneta tako, da o tem uporabnika obvesti na primeren način in s takojšnjim učinkom.

## **5 Plačevanje storitve VALU Moneta**

**5.1** Članarina in druga nadomestila za uporabo storitve VALU Moneta, se uporabniku obračunavajo skladno z vsakokratnim veljavnim Cenikom, objavljenem na spletni strani [www.Al.si](http://www.Al.si).

**5.2** Osnovna članarina se obračunava vsem uporabnikom, ki imajo izdan in vklopljen plačilni instrument VALU Moneta in ki niso izbrali druge članarine.

**5.3** V primeru uporabe VALU Monete (to je v primeru plačila blaga ali storitev ponudnika preko VALU Monete) Al uporabniku v svojem imenu in za svoj račun zaračuna članarino, komunikacijski strošek oziroma posredovanje pri nakupu preko Interneta, vse v skladu z veljavnim Cenikom, objavljenem na spletni strani [www.Al.si](http://www.Al.si).

**5.4** Pri uspešno opravljenih plačilih blaga ali storitev preko govorne zveze (Avtomati, Terminali) Al uporabniku v skladu z veljavnim Cenikom zaračuna komunikacijski strošek klica, potrebnega za izvedbo plačila blaga ali storitev. Pri plačilih, kjer se v postopku plačila blaga ali storitev pošilja sporočila SMS, se komunikacijski strošek teh sporočil uporabniku zaračunajo v skladu z veljavnim Cenikom. Pri uspešno opravljenih plačilih blaga ali storitev preko Interneta, Al uporabniku v skladu z veljavnim Cenikom zaračuna strošek posredovanja pri nakupu.

**5.5** Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se v EUR preračunajo z uporabo menjalnih tečajev menjalniških agentov na naslednji način: valuta porabe, ki ni EUR, se pretvori po nakupnem tečaju v EUR. Pretvorba se opravi po tečaju, ki je veljaven v trenutku obdelave transakcije kartičnega sistema. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev menjalniških agentov tekom dneva so lahko tečaji, za transakcije opravljene tekom istega dne, različni. Menjalni tečaj menjalniških agentov bodo objavljeni na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si). Spremembe menjalnega tečaja, ki temeljijo na spremembi dogovorjenega referenčnega menjalnega tečaja, začnejo veljati takoj in brez predhodnega obvestila uporabniku.

**5.6** Na mesečnem računu, ki ga Al uporabniku, v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji, izda za opravljene elektronske komunikacijske storitve, bodo uporabniku zaračunani članarina, komunikacijski stroški, stroški posredovanja pri nakupu preko Interneta, kot tudi vrednost nakupa blaga ali storitev ponudnika, plačanega preko VALU Monete (to je vrednost nakupa, ki ga Al uporabniku zaračuna v imenu in za račun ponudnika).

**5.7** Uporabnik se mora s ceno storitve ali blaga, ki ga kupuje, seznaniti pri ponudniku, Al za nepravilne, nepopolne ali pomanjkljive cene ponudnikov ne odgovarja. po tem odstavku uporabniku zagotavlja sredstva, ki mu na njegovo zahtevo omogočajo, da dokaže posredovanje takšnega obvestila.

**0.57** Uporabnik je dolžan zaradi varnosti poslovanja poskrbeti, da se vsi postopki na plačilnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti in v skladu s postopki plačevanja glede na vrsto plačilnega mesta (postopki plačevanja so objavljeni na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si)), pri čemer mora biti mobilni telefon ves čas v vidnem polju uporabnika.

**0.58** Dodatna varnost je zagotovljena preko tehnologije, uporabljene v sistemu VALU Moneta, in drugih varnostnih elementov (npr. varnostna koda PIN). Uporabnik VALU Monete, ki želi transakcije pri plačevanju z VALU Moneto zaščititi še s kodo PIN, lahko kadarkoli aktivira kodo PIN za plačevanje z VALU Moneto.

**0.59** če uporabnik ravna v nasprotju s prejšnjimi točkami 4.55 do 4.58, se to šteje kot huda malomarnost.

**0.60** če uporabnik VALU Moneto zlorabi in s tem nedovoljeno posega v pravice kogarkoli tretjega, Al ne odgovarja tretjemu za takšno ravnanje uporabnika.

**0.61** Al ima pravico, ni pa dolžan, izvesti preventivno blokado plačilnega instrumenta VALU Moneta uporabnika v primeru, kadar izvaja ukrepe varnega poslovanja, če obstajajo utemeljeni razlogi, ki nakazujejo na to, da bi lahko prišlo do zlorabe VALU Monete ali kraje podatkov s plačilnega instrumenta VALU Moneta. O blokadi in razlogih zanjo Al obvesti uporabnika preko SMS sporočila, če je le mogoče preden je blokada izvedena, sicer pa takoj po blokadi. Al pa uporabnika ni dolžan obvestiti o blokadi, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi. Al lahko ponovno omogoči uporabo VALU Monete, ko razlogi za blokado prenehajo. V primerih, ko zahtevo za blokado Al posreduje uporabnik, Al 18 mesecev po prejemu uporabnikovega obvestila uporabniku zagotavlja sredstva, ki mu na njegovo zahtevo omogočajo, da dokaže posredovanje takšnega obvestila.

**0.62** Uporabnik Al izrecno zagotavlja: da ne bo zlorabil ali poskusil zlorabiti VALU Monete; da ne bo izvajal ali poskusil izvajati nedovoljenih dostopov do VALU Monete (kot npr. posredovanje začasnega varnostnega gesla tretji osebi) da ne bo uporabljal ali poskusil uporabljati VALU Monete na nedovoljen način (kar vključuje, vendar ni omejeno na uporabo VALU Monete v nasprotju s temi pogoji); da ima vsa morebitno potrebna dovoljenja in soglasja za uporabo VALU Monete v skladu s temi pogoji, v nasprotnem primeru Al in tretjim odgovarja za vso povzročeno škodo.

**0.63** Uporabnik je seznanjen in se izrecno strinja s tem, da je uporaba plačilnega instrumenta VALU Moneta vezana na možnost uporabe elektronskih komunikacijskih storitev ter da v primeru, da je na posamezni mobilni telefonski številki onemogočena (delno ali v celoti) uporaba elektronskih komunikacijskih storitev, uporabnik tudi ne more uporabljati storitve VALU Moneta preko plačilnega instrumenta VALU Moneta, vezanega na to mobilno telefonsko številko.

**0.64** Al uporabnikom zagotavlja varen postopek za obveščanje v primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj.

Al na spletni strani [www.a1.si](http://www.a1.si) objavlja priporočila za varno uporabo VALU Monete, hkrati pa na spletni strani pojasnjuje:

- postopek, po katerem lahko uporabniki poročajo Al o domnevnih nepravih plačilih, sumljivih incidentih ali nepravilnostih med postopkom uporabe VALU Monete;
- način posredovanja opozoril uporabnikom v primerih morebitnih napadov na varnost VALU Monete in v primeru domnevnih ali dejanskih prevar, goljufij ali varnostnih groženj.

V primeru domnevnih ali dejanskih prevar, goljufij ali varnostnih groženj AI uporabnike obvesti z objavo na svoji spletni strani, na socialnih omrežjih, preko svoje službe za pomoč uporabnikom ter lahko uporabnikom v primerih prevar, goljufij ali varnostnih groženj, ki zadevajo večje število uporabnikov VALU Monete ali imajo lahko za uporabnike VALU Monete težje posledice, posreduje sporočilo preko SMS sporočila na mobilno telefonsko številko uporabnika VALU Monete.

AI uporabnikom tudi priporoča spremljanje javno objavljenih obvestil o prevarah, goljufijah ali varnostnih grožnjah pri uporabi plačilnih instrumentov.

**S Trajanje in prenehanje pogodbenega razmerja za uporabo VALU Monete** zaračunavanju plačil blaga in storitev. V tem primeru je lahko skupni mesečni znesek porabe storitve večji od odobrenega, kot je to opredeljeno v točki 4.8. teh posebnih pogojev.

**4.27** Račune za plačila blaga in storitev, ki so opravljena preko Interneta, v imenu in za račun ponudnika uporabniku izda izvajalec VALU Monete ali v svojem imenu in za svoj račun ponudnik, pri čemer pa je DDV izkazan na računu, davčna obveznost ponudnika in ne AI ali izvajalca VALU Monete. Uporabnik je izrecno seznanjen, da bo račun izdan v elektronski obliki in se bo uporabniku prikazal na zaslonu njegovega računalnika po opravljenem nakupu.

**4.28** AI uporabniku svetuje, da vodi evidenco o vseh nakupih blaga in storitev, opravljenih s pomočjo VALU Monete in da shranjuje potrdila o opravljenih nakupih blaga in storitev (vključno z računi in vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve).

**4.29** AI lahko spremlja uporabnikove stroške, nastale pri uporabi storitve. V primeru, da ugotovi večja odstopanja stroškov od povprečne mesečne porabe, lahko postopa v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji.

### **Tehnični pogoji in prekinitev delovanja VALU Monete**

**4.30** AI sme brez predhodnega opozorila prekiniti delovanje VALU Monete (i) če zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov, tehnično ne more izvajati VALU Monete ali (ii) če je prekinitev potrebna zaradi vzdrževalnih del na omrežju. AI si bo prizadeval, da bo prekinitev trajala čim krajši možni čas.

**4.31** AI si v okviru svojih tehničnih zmožnosti prizadeva zagotavljati tajnost in varnost podatkov. Za morebitne vdore in/ali morebitno izgubo podatkov, ki jih uporabnik vnese ali hrani v okviru VALU Monete, AI ne odgovarja. Uporabnik se v razmerju do AI odpoveduje kakršnimkoli zahtevkom v zvezi s tem.

**4.32** AI in izvajalec VALU Monete se obvezujeta po svojih najboljših močeh zagotavljati nemoteno delovanje VALU Monete in elektronskega komunikacijskega omrežja, vendar ne zagotavljata njune absolutne zanesljivosti. Z navedenim dejstvom se uporabnik izrecno strinja in se odpoveduje vsem zahtevkom v zvezi s tem. V primeru popolnega ali delnega izpada ter drugih prekinitev oziroma motenj elektronskega komunikacijskega omrežja AI in/ali VALU Monete, ne glede na vzrok (kot npr. tehnične motnje, izpad električne energije, preobremenjenost omrežja in VALU Monete), si bosta AI in/ali izvajalec VALU Monete prizadevala zagotoviti normalno delovanje takoj, ko bo to mogoče. AI in izvajalec VALU Monete v nobenem primeru ne odgovarjata in jamčita za delovanje VALU Monete, kadar se uporabnik nahaja v omrežju tujih operaterjev in pa za delovanje ponudnikov interneta.

### **Monete in preprečevanje zlorab**

### **Dolžna skrbnost pri uporabi VALU**

**4.33** Uporabnik je posebej seznanjen z dejstvom, da ima njegov mobilni telefon s tem, ko mu AI omogoča uporabo VALU Monete, funkcijo plačilnega instrumenta, zato mu AI svetuje še posebno skrbnost pri uporabi mobilnega telefona, kartice SIM ter VALU Monete. Uporabnik je dolžan, kot dober gospodar, z mobilnim telefonom in kartico SIM skrbno in odgovorno ravnati ter storiti vse potrebno, da se prepreči njuna izguba, kraja ali zloraba ter upoštevati vse zahteve AI glede avtentikacije. Uporabnik je nadalje dolžan takoj ob začetku uporabe VALU Monete zagotoviti vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente VALU Monete (to so personalizirane značilnosti, ki jih uporabniku zagotovita AI in izvajalec VALU Monete za namene avtentikacije oziroma si jih določi uporabnik sam). AI zagotavlja, da so osebni varnostni elementi VALU Monete, ki jih uporabniku zagotovita AI oziroma izvajalec VALU Monete, dostopni izključno uporabniku, kar pa ne posega v obveznosti uporabnika, določene v prejšnjem stavku.

**4.56.** V primeru izgube, kraje ali suma zlorabe mobilnega telefona oziroma kartice SIM je uporabnik dolžan ravnati v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji. V primeru izgube, kraje ali suma zlorabe mobilnega telefona oziroma kartice SIM mora uporabnik takoj in brez odlašanja obvezno obvestiti policijo in AI na 24-urno telefonsko številko Skupine za pomoč uporabnikom AI 040 40 40 40. AI v nadaljevanju ravna v skladu s postopkom kot je določen v splošnih pogojih AI. AI uporabnikom omogoča brezplačno pošiljanje obvestila po tem odstavku. AI si bo prizadeval preprečiti nadaljnjo uporabo VALU Monete, potem ko bo od uporabnika prejel obvestilo po tem odstavku. AI 18 mesecev po prejemu uporabnikovega obvestila AI se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršene,

nepravilno ali pozno izvršene plačilne transakcije, ter za komunikacijske stroške oziroma stroške posredovanja pri nakupu preko Interneta v naslednjih primerih:

- če je neizvršitev oziroma nepravilna ali pozna izvršitev plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, ki se jim AI ni mogel izogniti ali jih preprečiti;
- če je neizvršitev oziroma nepravilna ali pozna izvršitev plačilne transakcije posledica izpolnjevanja obveznosti AI, ki izhajajo iz drugih za AI zavezujočih predpisov.

V primeru neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije si bo AI na zahtevo uporabnika nemudoma prizadeval izslediti plačilno transakcijo, in uporabniku posredovati informacije v zvezi z neizvršeno ali nepravilno izvršeno plačilno transakcijo, s katerimi razpolaga, da bi uporabniku omogočil uveljavljanje povračil v zvezi z nepravilno izvršeno plačilno transakcijo. To mora biti za uporabnika brezplačno.

### **Breme dokazovanja**

**4.34** Če uporabnik trdi, da ni odobril izvršene plačilne transakcije ali da plačilna transakcija ni bila izvršena pravilno, mora AI dokazati, da je bila opravljena avtentikacija plačilne transakcije, da je bila plačilna transakcija pravilno evidentirana in knjižena ter da na njeno izvršitev ni vplivala nikakršna tehnična okvara ali druga pomanjkljivost storitve, ki jo je opravil AI.

### **Povračila za neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije in njihov popravek**

**4.35** Če AI odgovarja za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije v skladu s temi posebnimi pogoji, AI uporabniku na njegovo zahtevo zagotovi popravek tako, da:

- povrne zneske neodobrenih ali nepravilno izvršenih plačilnih transakcij v skladu s točkama 4.40 in 4.42 teh posebnih pogojev ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

AI mora zagotoviti uporabniku popravek, če ga uporabnik obvesti o neodobrenih oziroma nepravilno izvršenih plačilnih transakcijah brez odlašanja, ko ugotovi, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, vendar najpozneje v 13 mesecih po dnevu obremenitve.

Uporabnik, ki je zahteval popravek v skladu s prejšnjim odstavkom, lahko zahteva od AI povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije, za katero je odgovoren AI, v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

**4.36** V primeru posredovanja podatkov ali plačilnih nalogov s strani uporabnika v obliki nezaščitenega zapisa (npr. disketa, elektronska pošta, faks) AI ne odgovarja za morebitno škodo, ki lahko nastane zaradi izgube, zamud pri izmenjavi, predrugačenja ali razkritja podatkov. AI ne odgovarja za morebitno škodo pri izvršitvi plačilnih transakcij, izvršenih na podlagi plačilnih nalogov, posredovanih na opisan način. Odgovornost za varen, pravilen in pravočasen prenos podatkov je na strani pošiljatelja podatkov.

---

### **obveznosti**

### **Poravnava obveznosti ter druge pravice in**

**4.37** Skupni znesek vseh plačil, opravljenih s pomočjo VALU Monete v posameznem obračunskem obdobju, je sestavni del računa, ki ga AI izda uporabniku za opravljene elektronske komunikacijske storitve v skladu s sklenjeno naročniško pogodbo, splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji. Navedeni znesek je uporabnik dolžan plačati v skladu z vsebino oziroma določili računa.

**4.38** Zneski posameznih plačil blaga oziroma storitev in nazivi ponudnikov (ne pa tudi vrsta blaga oziroma storitev) so prikazani na razčlenjenem delu računa. Če uporabnik nima izbrane opcije razčlenjeni račun, vrednost posameznih nakupov blaga oziroma storitev, opravljenih preko VALU Monete, in nazivi ponudnikov, ne bodo prikazani.

**4.39** Uporabnik je izrecno seznanjen z dejstvom in se strinja, da nakup blaga oziroma storitev uporabniku ni nujno zaračunan na računu, izdanem za obračunsko obdobje, v katerem je uporabnik izvedel plačilo blaga oziroma storitev, temveč šele kasneje, ko AI od ponudnika prejme potrdilo o uspešno opravljenem nakupu blaga oziroma storitev, kar ima torej lahko za posledico zamik pri AI uporabniku na zahtevo enkrat na mesec posreduje razčlenjeni del računa, iz katere so razvidni podatki iz prejšnje točke. AI uporabniku razčlenjeni del računa posreduje brezplačno po elektronski pošti, uporabnik pa si jo lahko shrani v obliki pdf datoteke.

---

### **Odgovornost AI in**

### **povračila plačilnih transakcij Neodobrene plačilne transakcije**

**4.40** Če je AI odgovoren za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, uporabniku nemudoma povrne znesek neodobrene plačilne transakcije, v vsakem primeru pa najpozneje do konca naslednjega delovnega dne, potem ko je transakcijo opazil oziroma je bil o njej obveščen, razen kadar AI utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo, in o razlogih za sum pisno obvesti Banko Slovenije, v primeru suma, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti pa tudi policijo ali državno tožilstvo.

če je AI odgovoren za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, uporabniku povrne tudi vse zaračunane komunikacijske stroške oziroma stroške posredovanja pri nakupu na Internetu.

Uporabnik lahko zahteva od AI povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neodobrene plačilne transakcije, za katero je odgovoren AI v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

AI ni odgovoren za izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka te točke:

- v tistem delu, ko izgubo krije uporabnik v skladu z naslednjim odstavkom te točke ali
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere AI ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem AI neizogibne.

Uporabnik krije izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka te točke do največ 50 EUR, če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij, zaradi katerih je izguba nastala, posledica uporabe:

- ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta VALU Moneta ali
- zlorabe plačilnega instrumenta VALU Moneta.

Prejšnji odstavek se ne uporablja, če:

- izgube, kraje ali zlorabe plačilnega instrumenta VALU Moneta ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila, razen če je uporabnik sam ravnal goljufivo ali s prevaro, ali
- je izguba posledica dejanj ali neukrepanja zaposlenih, zastopnikov ali podružnic AI ali zunanjih izvajalcev.

**4.41** Uporabnik krije celotno izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka prejšnje točke, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije, ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi zavarovanjem osebnih varnostnih elementov VALU Monete (točka 4.55). V teh primerih se omejitev kritja izgube do višine 50 EUR ne uporablja.

AI je dolžan povrniti uporabniku celotno izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka prejšnje točke, ki nastane po tem, ko je uporabnik v skladu s točko 4.56 obvestil AI, da je bil njegov telefon izgubljen, ukraden ali zlorabljen. AI se razbremeni odgovornosti po tem odstavku le, če je škoda posledica uporabnikovega goljufivega ravnanja ali prevare.

#### **Neizvršitev, nepravilna izvršitev ali pozna izvršitev plačilne transakcije**

**4.42** Če je AI odgovoren za nepravilno izvršitev plačilne transakcije, mora uporabniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek nepravilno izvršene plačilne transakcije.

Če je AI odgovoren za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev plačilne transakcije, je uporabniku odgovoren tudi za povračilo izgube iz naslova komunikacijskih stroškov oziroma stroškov posredovanja pri nakupu preko Interneta, ki mu jih je zaračunal.

Uporabnik lahko zahteva od AI povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neizvršene oziroma nepravilno ali pozno izvršene plačilne transakcije, za katero je odgovoren AI v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava. posredovanje plačilnih nalogov s strani ponudnika v Sistem VALU Moneta, ki jih nato posreduje v vsakokratno posamično odobritev uporabniku ali pa za uporabo storitve VALU Moneta Direkt, kjer uporabnik poda enkratno soglasje za več periodičnih transakcij.

**4.43** Plačilni nalog postane nepreklicen v trenutku, ko AI v Sistem VALU Moneta prejme odobritev plačilnega naloga s strani uporabnika.

**4.44** Uporabnik lahko prekliče posamezni plačilni nalog preden le ta postane nepreklicen tako:

- da ne poda odobritve plačilnega naloga,
- da za prvi periodični plačilni nalog pri storitvi VALU Moneta Direkt ne poda soglasja za posamezno naročilo periodičnih plačil,
- da za posamezno nadaljnje periodično plačilo v sklopu posameznega naročila periodičnih plačil pri storitvi VALU Moneta Direkt:
  - o prekliče plačilni nalog preko Sistema VALU Moneta ali s klicem na brezplačno telefonsko številko 040 40 40 40 najkasneje dva dni pred predvidenim datumom izvedbe plačila,
  - o preklic plačilnega naloga sporoči AI na drug način (osebno v poslovalnici) najkasneje dva dni pred predvidenim datumom izvedbe plačila.

Uporabnik ne more preklicati z njegove strani odobrene plačilne transakcije potem, ko je odobritev sprejeta v Sistemu VALU Moneta.

**4.45** Če želi uporabnik preklicati plačilno transakcijo po tem, ko je AI v Sistemu VALU Moneta prejel odobritev plačilnega naloga za to plačilno transakcijo, se lahko uporabnik za preklic plačilne transakcije obrne na AI. AI takšno zahtevo za preklic plačilne transakcije posreduje izvajalcu VALU Monete, ki nato zahtevo v nadaljevanju posreduje v preučitev ponudniku. Preklic je možen le, če z njim soglašata ponudnik, in v obsegu, v katerem z njim soglašata ponudnik. AI si pridržuje pravico, da uporabniku posebej zaračuna preklic plačilne transakcije skladno s to točko.

**4.46** AI v Sistemu VALU Moneta izvrši vsako plačilno transakcijo, ki jo prek postopka izvedbe plačila odobri uporabnik VALU Monete. Izjema so plačilne transakcije pri katerih je podan pogoj za zavrnitev transakcije.

**4.47** AI lahko uporabniku zavrne transakcijo: (i) če uporabniku VALU Moneta na njegovem naročniškem razmerju ni na voljo, (ii) če bi uporabnik s plačilom prekoračil limit porabe VALU Monete,

(iii) če uporabnik za potrditev plačila vnese napačno varnostno kodo PIN ali je koda PIN blokirana, (iv) če postopek plačila ni dokončan oziroma v primeru napačnega vnosa zahtevanih kod, (v) če je v trenutku zahteve za izvedbo transakcije moteno delovanje VALU Monete in/ali elektronskega komunikacijskega omrežja.

**4.48** AI na podlagi pogojev iz prejšnje točke potrdi ali zavrne plačilno transakcijo in o tem nemudoma obvesti uporabnika na način, ki je določen za izbrano plačilno mesto (npr. preko SMS-a). AI lahko uporabniku zaračuna primerno nadomestilo za obvestilo o zavrnitvi plačilnega naloga, če je zavrnitev utemeljena iz objektivnih razlogov.

**4.49** AI pred izvršitvijo posamezne plačilne transakcije, ki jo odredi uporabnik, uporabniku na njegovo zahtevo posreduje jasne informacije o najdaljšem roku izvršitve te plačilne transakcije in komunikacijskih stroških oziroma stroških posredovanja pri nakupu preko Interneta, ki jih bo zaračunal uporabniku.

**4.50** AI uporabniku po prejemu plačilnega naloga zagotovi dostop do naslednjih informacij preko portala Moj AI:

- podatke, ki uporabniku omogočajo identifikacijo posamezne plačilne transakcije, vključno z informacijami o ponudniku, če je to potrebno;
- znesek plačilne transakcije v valuti, ki jo je navedel uporabnik v plačilnem nalogu;
- znesek morebitnih komunikacijskih stroškov oziroma stroškov posredovanja pri nakupu preko Interneta, ki jih je zaračunal uporabniku za izvršitev posamezne plačilne transakcije;
- morebitni menjalni tečaj in znesek plačilne transakcije po tej pretvorbi valute in
- datum prejema plačilnega naloga.

**4.51** Podatki iz prejšnje točke so uporabniku dostopni na lahko razumljiv način, v jasni in razumljivi obliki ter v slovenskem jeziku. Uporabnik si lahko podatke preko Portala Moj AI shrani v obliki pdf datoteke.

**A1 Slovenija, d. d.**

Šmartinska 134b,  
1000 Ljubljana

M +386 40 40 40 40

F +386 40 44 35 99

A1.si



Veljavnost: od vključno 1. 1. 2019 dalje

**A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.**

**Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana**

## **Posebni pogoji aktivacije storitev preko SMS sporočil**

Vsebina Posebnih pogojev aktivacije storitev preko SMS sporočil je naslednja:

### **Kazalo**

- I. Splošno
- II. Aktivacija storitev preko SMS sporočila
- III. Odstop od pogodbe za fizične osebe
- IV. Reklamacije
- V. Podatki o lastniku in izvajalcu telefonske prodaje
- VI. Končne določbe

### **I. Splošno**

1. Izvajalec aktivacije storitev preko SMS sporočil je družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134b, 1000 Ljubljana, matična št.: 1196332000, ID za DDV: SI60595256 (v nadaljevanju: A1).
2. Uporabnik je A1 naročnik oziroma uporabnik telefonske številke, ki preko SMS sporočila aktivira storitve (v nadaljevanju: Uporabnik), pri čemer aktivacija pomeni vklop, izklop ali menjavo storitve preko SMS sporočila (v nadaljevanju: Aktivacija). Uporabnik lahko preko SMS sporočila izvede Aktivacijo opcij, tarif, menjavo naročniškega paketa ali drugih storitev katerih Aktivacija je mogoča preko SMS sporočila (v nadaljevanju: Storitve).
3. Posamezno naročilo, ki ga preko SMS sporočila opravi Uporabnik, predstavlja Aktivacijo izbrane Storitve v okviru že obstoječega naročniškega razmerja (v nadaljevanju: Naročilo). A1 takšno Naročilo izvede tako, da na podlagi Uporabnikovega poslanega SMS sporočila z zahtevano ključno besedo izvede Aktivacijo željene Storitve.
4. Pred Aktivacijo Storitve preko SMS sporočil naj Uporabnik pazljivo prebere te Posebne pogoje aktivacije storitev preko SMS sporočil (v nadaljevanju: Posebni pogoji) ter opis vsebine in ceno posamezne Storitve, ki je predmet Aktivacije (v nadaljevanju: Pogoji storitve), ki so dosegljivi na [A1.si](http://A1.si) in na prodajnih mestih A1. Z zaključkom Uporabnikovega Naročila, oddanega preko SMS sporočila se šteje, da so Uporabniku znani Posebni pogoji, Pogoji storitve in se z njihovo vsebino in uporabo strinja. Posebni pogoji in Pogoji storitve se štejejo za del naročniške pogodbe in/ali pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, sklenjene med A1 in Uporabnikom.
5. Uporabnika, ki se s Posebnimi pogoji in Pogoji storitve, ki je predmet Aktivacije ne strinja, prosimo, da aktivacije storitev preko SMS sporočil ne uporablja.



## **II. Aktivacija Storitve preko SMS sporočila**

6. Preko SMS sporočila Uporabnik Naročilo odda tako, da na telefonsko številko pošlje SMS sporočilo s ključno besedo. Telefonska številka na katero mora Uporabnik poslati SMS sporočilo in ključna beseda, ki je individualno določena za posamezno Storitve, sta določena v opisu vsebine Storitve, ki je predmet Aktivacije. Na poslano SMS sporočilo z Naročilom Aktivacije Storitve, prejme Uporabnik povratno SMS sporočilo, na katerega mora odgovoriti pritrdilno in tako potrditi Naročilo ter Posebne pogoje. Na takšen način Uporabnik nedvoumno izrazi voljo skleniti pravni posel, ki je sklenjen s zadnjim poslanim potrditvenim SMS sporočilom, s katerim se Storitve Aktivira.

7. V primeru Aktivacije Storitve je Uporabnik preko SMS sporočila seznanjen s končno ceno naročene Storitve.

## **III. Odstop od pogodbe za fizične osebe**

8. To poglavje Posebnih pogojev, ki ureja pravico do odstopa od pogodbe, velja zgolj in izključno za tiste Uporabnike Aktivacije Storitve preko SMS sporočila, ki se v skladu z definicijo veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov štejejo za potrošnike (fizične osebe, ki pridobijo blago za namene izven svoje pridobitne dejavnosti).

9. Uporabnik lahko brez navedbe razloga odstopi pogodbe v štirinajstih dneh od dneva sklenitve pogodbe oz. Aktivacije Storitve preko SMS sporočila. V tem roku mora Uporabnik poslati SMS sporočilo s ključno besedo določeno v opisu vsebine Storitve, s pripisom STOP oziroma drugo ustrezno ključno besedo na telefonsko številko navedeno v opisu vsebine Storitve, oziroma z drugo nedvoumno odstopno izjavo.

10. Strošek poslanega SMS sporočila za odstop od pogodbe oz. Aktivacije Storitve v odstopnem roku, krije v celoti Uporabnik sam.

11. V primeru, da je Uporabnik podal izrecno zahtevo, da A1 začne z opravljanjem Aktiviranih Storitve v zgoraj navedenem odstopnem roku, mora Uporabnik v primeru odstopa A1 plačati znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo. Stroški, ki Uporabnika v primeru odstopa od naročniške pogodbe v odstopnem roku bremenijo so: sorazmerni del naročnine ali zneska porabe aktivirane Storitve, v času uporabe Storitve, in sicer od Aktivacije Storitve in do dneva odstopa od pogodbe, ter morebitne druge stroške, skladno s Pogoji posamezne Aktivirane Storitve.

## **IV. Reklamacije**

12. Uporabnik lahko v primeru nedelovanja ali slabšega delovanja Aktivirane Storitve poda pritožbo na [info@A1.si](mailto:info@A1.si), na telefonsko številko 040404040 ali na A1 prodajnih mestih.

## **V. Podatki o lastniku in izvajalcu aktivacije preko SMS sporočil**

A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.

Šmartinska cesta 134b

1000 Ljubljana

TRR: 29000-0159800373

Identifikacijska številka za DDV: SI 60595256

Matična številka: 1196332

Kapital: 38.781.000 EUR

Družba A1 je vpisana v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, SRG 1/29430/00

Dodatne informacije v zvezi z uporabo Aktivacije Storitve preko SMS sporočil so uporabnikom na voljo na telefonski številki 040 40 40 40 in elektronskem naslovu [info@A1.si](mailto:info@A1.si).

## **VI. Končne določbe**

13. A1 sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te Posebne pogoje in sicer na način, ki ga omogoča veljavna zakonodaja..

14. Predmetni Posebni pogoji začnejo veljati 1. 1. 2019.



Veljavnost: od vključno 6. 2. 2018 dalje

**A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.**  
**Šmartinska cesta 134 B, 1000 Ljubljana**

## **Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev**

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134 B, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi Širokopasovne storitve - vse v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike oziroma v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike in Posebnimi pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev ter Veljavnimi predpisi.

Vsebina  
Posebnih pogojev za izvajanje širokopasovnih storitev  
je naslednja:

### **Kazalo**

- I. Opredelitve
- II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki
- III. Splošno o Širokopasovnih storitvah
- IV. Izvajanje Širokopasovnih storitev
- V. Posamezne Širokopasovne storitve
  - a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL
  - b. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja (Hibrid)
  - c. Internetna storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistem
  - d. Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH)
- VI. Nedelovanje ali slabše delovanje Širokopasovnih storitev in dostop do odprtega interneta
- VII. Terminalska oprema
- VIII. Veljavnost Posebnih pogojev za širokopasovne storitve

### **I. Opredelitve**

1. Opredelitve uporabljene v Posebnih pogojih za širokopasovne storitve (kot so opredeljeni v nadaljevanju) imajo naslednji pomen:
  - **Delovni dan operaterja:** je vsak dan razen sobot, nedelj in z zakonom določenih dela prostih praznikov.
  - **EMX sistem:** je naprava za večkratno izkoriščanje bakrenih paric, ki omogoča multipleksiranje več PSTN in Ethernet signalov preko bakrene parice. Vzpostavlja se na lokacijah, kjer obstoječa infrastruktura ne omogoča samostojnega dostopa do interneta. Fizične hitrosti so lahko zaradi same narave in tehničnih omejitev sistema tudi nižje.
  - **Enostavne napake:** so napake na posamezni Elektronski komunikacijski storitvi oziroma Širokopasovni storitvi, ki jih lahko A1 korigira z daljinskim posegom. Daljinski poseg je npr. nasvet Uporabniku, odprava napake z daljinskim posegom v terminalska opremo uporabnika ali v Terminalska opremo A1 ali sisteme (npr. nastavitvev Terminalske opreme, sprememba konfiguracije omrežne opreme ali sistemov A1 ipd.).
  - **Nadomestilo:** je pravično denarno povračilo za čas, ko Naročnik zaradi nedelovanja Širokopasovne

storitve te ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine. Do Nadomestila je upravičen le Naročnik Širokopasovne storitve.

- **Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev (oz. Posebni pogoji za širokopasovne storitve):** so predmetni Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev. Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev so Posebni pogoji v smislu: (i) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica, oziroma (ii) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik in so njihov neločljivi sestavni del.
- **Splošni pogoji:** v smislu po Posebnih pogojih za izvajanje širokopasovnih storitev so: (i) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica ali (ii) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik.
- **Širokopasovna storitev:** je Elektronska komunikacijska storitev ali z njo povezana storitev, katero A1 zagotavlja svojim Naročnikom oziroma Uporabnikom ter obsega storitve, kot so internetne, telefonske ter televizijske. Internetne storitve so: dostop v internet, elektronska pošta, gostovanje spletnih strani ter ostale storitve povezane z dostopom v internet. Telefonske storitve so: dohodni in odhodni klici znotraj A1 omrežja, dohodni in odhodni klici v omrežja nacionalnih in tujih operaterjev, dohodni in odhodni klici v omrežja mobilnih operatorjev, dostop do številka za klice v sili, druge dodatne storitve. Televizijske storitve: omogočajo ogled televizijskih in radijskih programov ter druge napredne TV storitve.
- **Zahtevne napake:** so vse tiste napake za katere je potreben poseg na infrastrukturnem delu omrežja (fizičnem sloju OSI modela, omrežni opremi A1, zamenjava sistemov,..) ali odprava napake zahteva poseg na terenu oziroma na lokaciji Naročnika ali menjavo terminalske opreme (bodisi fizično na lokaciji bodisi preko pošte).

## II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki

2. Posebni pogoji za širokopasovne storitve, vrste in vsebine Širokopasovnih storitev in ostali javno dostopni podatki potrebni za obveščanje Naročnikov in Uporabnikov glede Širokopasovnih storitev, so dostopni na A1 spletni strani A1.si in na njegovih prodajnih mestih.

## III. Splošno o Širokopasovnih storitvah

3. A1 izvaja Širokopasovne storitve v okviru svoje vsakokratne ponudbe Širokopasovnih storitev, v skladu z Naročniško pogodbo ter Veljavnimi predpisi.
4. A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost Širokopasovnih storitev. Posamezne Širokopasovne storitve lahko A1 zagotavlja samo na točno določenih lokacijah oziroma A1 sme Naročniku oziroma Uporabniku določiti točno lokacijo, na kateri sme Naročnik oziroma Uporabnik uporabljati posamezno Širokopasovno storitev, kar vse je Naročnik oziroma Uporabnik dolžan upoštevati.
5. A1 lahko posamezne Širokopasovne storitve zagotavlja samo tistim Naročnikom oziroma Uporabnikom (fizične osebe, pravne osebe, podjetniki), ki predhodno izpolnijo določene pogoje bodisi glede tehnične opremljenosti ali druge pogoje za uporabo Širokopasovnih storitev, kot jih določi A1 (npr. soglasje imetnika telefonskega priključka). Glede na določene pogoje, posameznim Naročnikom oziroma Uporabnikom posamezne vrste Širokopasovnih storitev lahko niso dostopne.
6. Pogoj za uporabo posamezne Širokopasovne storitve je lahko tudi Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar Naročniku lahko zagotovi A1. A1 lahko to posebno opremo, naprave in ostalo zagotovi Naročniku bodisi s prodajo, bodisi na drug način, kot ga določi A1 oziroma ga dogovorita A1 in Naročnik.
7. Če Naročnik oziroma Uporabnik ne izpolnjuje pogojev glede tehnične opremljenosti za uporabo Širokopasovne storitve, če Naročnik nima Terminalske opreme, naprav in ostalega potrebnega za uporabo Širokopasovne storitve ali če jih uporablja napačno, če Naročnik ne uporablja Širokopasovne storitve v skladu z namenom te Širokopasovne storitve ali je ne uporablja v skladu z Naročniško pogodbo, ali če Naročnik ne izpolnjuje drugih pogojev za uporabo Širokopasovne storitve, kot jih določi A1, A1 teh Širokopasovnih storitev temu Naročniku oziroma Uporabniku ni treba zagotavljati.
8. Naročnik zagotavlja A1, da je pred sklenitvijo Naročniške pogodbe v pisni obliki pridobil vsa morebitno potrebna upravičenja in soglasja tretjih oseb, ki niso pogodbeni stranka, vendar pa se Naročniška pogodba nanje neposredno ali posredno nanaša (npr.: soglasje lastnika nepremičnine, v kateri se nahaja Terminalska oprema ali drugo potrebno za izvajanje Širokopasovnih storitev, ...) ter da jih bo izročil A1, če bo A1 to zahteval.

## IV. Izvajanje Širokopasovnih storitev

9. Zato da bi A1 za Naročnika lahko izvajal Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi, mora Naročnik v obdobju veljavnosti (trajanja) Naročniške pogodbe izpolnjevati: (i) vsakokratno veljavne Splošne pogoje, (ii) vsakokratno veljavne Posebne pogoje, (iii) vse tehnične zahteve opredeljene v Prilogah Naročniške pogodbe in (iv) vse morebitne druge pogoje, ki so pogoj za izpolnjevanje ostalih pogojev in zahtev za izvajanje Širokopasovne storitve.
10. Za zagotovitev (tehničnega delovanja) Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi mora A1 telefonske številke, ki so predmet Naročniške pogodbe in so vezane na ime Naročnika oziroma sme ta z njimi kako drugače upravljati, zagotavljati skupno oziroma neločeno, kot eno oziroma edino priključno točko, preko katere ima Naročnik dostop do javnega komunikacijskega omrežja, s čimer Naročnik izrecno soglaša. Naročnik nadalje razume in soglaša, da se v primeru ene oziroma skupne priključne točke, posamezne pravice in obveznost, ki se v skladu s Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, Posebnimi pogoji za izvajanje Širokopasovnih storitev in Veljavnimi predpisi izvajajo glede na točko dostopa Naročnika do javnega komunikacijskega omrežja, lahko nanašajo na vse skupne oziroma neločeno obravnavane telefonske številke hkrati.
11. Uporabnik ne sme uporabljati Širokopasovne storitve na lokaciji, ki za uporabo te Širokopasovne storitve z A1 ni dogovorjena. A1 ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev Uporabnikovih Klicev v sili na številke za Klice v sili, če Naročnik pravočasno predhodno ne obvesti A1 o spremembi lokacije telefonskega priključka oziroma druge Terminalske opreme, ki omogoča uporabo telefonskih storitev (npr.: opreme, ki zagotavlja pokritost signala za mobilne Elektronske komunikacijske storitve na širšem področju, ...).
12. Naročnik mora pooblaščenim osebam A1 omogočiti dostop do lokacije, kjer se nahaja Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar omogoča uporabo Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi, če je to potrebno zaradi vzpostavitve delovanja, odpravljanja napak, vzdrževanja in izvedbe drugih ukrepov za zagotovitev nemotenega delovanja Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi. Obenem mora Naročnik na tej lokaciji zagotoviti tudi svojo prisotnost ali prisotnost svoje pooblaščenice osebe. Če Naročnik te prisotnosti ne more zagotoviti mora o tem obvestiti A1 vsaj tri dni pred aktivnostmi napovedanimi s strani A1, sicer mora poravnati strošek prihoda na lokacijo v skladu s Cenikom. V primeru, če Naročnik najmanj trikrat zapored ne zagotovi svoje ali pooblaščenice prisotnosti na lokaciji, lahko A1, brez odpovednega roka, odstopi od Naročniške pogodbe, Naročnik pa mora A1 plačati vse do takrat nastale stroške.
13. Če Naročnik, iz razloga, ki ni na strani A1, odstopi od Naročniške pogodbe preden A1 začne izvajati Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi, je dolžan Naročnik plačati A1 vse stroške, ki so nastali A1 do odstopa Naročnika od Naročniške pogodbe.
14. Naročnik mora vsako nedelovanje Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi nemudoma prijaviti A1 (službi za podporo Uporabnikom).
15. A1 ima pravico prekiniti izvajanje svojih storitev, če le teh ne more izvajati iz tehničnih ali drugih razlogov, zlasti v primeru napak, okvar, nesreč ali višje sile. A1 v skladu z Veljavnimi predpisi zagotavlja vzdrževanje svoje opreme in svojega A1 omrežja.
16. A1 naročnino in opravljene storitve zaračunava na Računu, ki sledi Obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene, razen če ni izrecno določeno drugače. A1 bo Naročniku izstavljal Račun za naročnino in ostale opravljene storitve praviloma 1-krat v obračunskem obdobju. V primeru, da kumulativni znesek opravljenih storitev v enem ali več obračunskih obdobjih skupaj ne presega 2,09 EUR, operater računa ne izstavi. A1 bo Naročniku po preteku treh obračunskih obdobj v vsakem primeru izstavil račun, ne glede na višino dolgovanega zneska.
17. Mesečna naročnina za storitev televizije po Naročniški pogodbi ne vključuje javne dajatve, ki jo je Naročnik kot zavezanec dolžan plačevati javnemu zavodu RTV Slovenija. A1 ne odgovarja za morebitnečasne zatemnitve določenih televizijskih programov ali sprememb programske sheme, ki jih je dolžan izvesti v skladu z zahtevami programskih dobaviteljev ali določb predpisov o kabelski retransmisiji. A1 o spremembi programske sheme obvesti Naročnika na spletni strani A1.si. Nakupe, ki jih Naročnik opravi z vnosom dodeljene PIN številke in potrditvijo naročila na TV vmesniku, A1 obračuna v skladu z veljavnim Cenikom.
18. Osebni snemalnik je storitev A1 pri kateri A1 Naročniku za storitve televizije zagotavlja podatkovni prostor za hrambo podatkov ter tehnične sisteme za upravljanje z osebnim snemalnikom. Naročnik sam aktivira funkcionalnosti osebnega snemalnika in z njimi upravlja preko programskega vmesnika. S hranjenimi podatki je uporabnik dolžan ravnati skladno z določili vsakokrat veljavne zakonodaje s področja intelektualne lastnine (kot je Zakon o avtorski in sorodnih pravicah). Naročnik lahko hranjene podatke uporablja izključno za lastno privatno uporabo ter jih ne sme uporabljati v poslovne ali komercialne namene, niti jih reproducirati, distribuirati, dajati v najem, javno prikazovati ali kako drugače dajati na voljo izven kroga družine in/ali osebnih znancev. A1 nima pravice do uporabe, reproduciranja, predelave in javnega prikazovanja podatkov, ki jih Naročnik hrani. Storitve osebnega snemalnika je glede na izbrani paket omejena (a) s količino zakupljenega prostora, (b) z dobo hranjenja podatkov in (c) na naročniško napravo, preko katere je Naročnik sprožil funkcije osebnega snemalnika. Opis kapacitet in funkcij osebnega snemalnika v posameznem paketu

ter kdaj in pod kakšnimi pogoji je ta sploh v ponudbi A1 je dostopno na A1.si ali preko drugih kanalov, kjer so dostopne informacije o ponudbi A1.

19. Naročnik je zavezan (i) skrbno hraniti dostopna gesla in uporabniška imena ter druge podatke, ki so potrebni za uporabo Širokopasovnih storitev in jih ne posredovati tretji osebi (ii) poravnati obveznosti po Naročniški pogodbi tudi v primeru, da Širokopasovne storitve uporablja tretja oseba, (iii) uporabljati priključek po Naročniški pogodbi v skladu z navodili A1 oziroma ponudnika, ki mu ta priključek zagotavlja, (iv) upoštevati Veljavne predpise s področja intelektualne lastnine in avtorskega prava, (V) se vzdržati vsakršnih ravnanj, ki so usmerjena v neavtorizirano shranjevanje, objavljanje ali posredovanje avtorsko zaščitene del v A1 omrežju.
20. A1 ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev Uporabnika ob klicu za Klice v sili, če Naročnik o spremembi lokacije telefonskega priključka ne obvesti A1.
21. Naročnik lahko Naročniško pogodbo enostransko pisno odpove. Lastnoročno podpisana odpoved Naročniške pogodbe mora prispeti na sedež A1 najkasneje trideset (30) dni pred začetkom Obračunskega obdobja na katerega se nanaša. V tem primeru je Naročnik dolžan v roku in v celoti poravnati vse obveznosti nastale iz Naročniške pogodbe. Operater se obvezuje Naročnika izključiti iz sistema za uporabo storitev najkasneje v roku trideset (30) delovnih dni po prejemu lastnoročno podpisanega pisnega zahtevka. Z dnem izključitve se Naročniška pogodba oziroma naročniško razmerje prekine.
22. V kolikor je poslovnemu Naročniku (to je pravni osebi ali podjetniku) vezava naročniškega razmerja (to je Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti) že potekla, pa (i) izrecno želi, da se mu naročniško razmerje prekine pred potekom odpovednega roka, ali (ii) A1 prejme zahtevo za prenos telefonskih števil v omrežje drugega operaterja z odpovedjo naročniškega razmerja, A1 Naročniku obračuna (v enkratnem znesku v skladu z veljavnim Cenikom) vse mesečne naročnine za Širokopasovno storitev po Naročniški pogodbi, kot bi jih moral Naročnik plačati do izteka odpovednega roka, razen če ni izrecno dogovorjeno drugače.
23. A1 lahko naročniško razmerje enostransko prekine z odpovednim rokom deset (10) dni in o tem Naročnika pisno obvesti.

## **V. Posamezne Širokopasovne storitve**

24. Šteje se, da je Naročniška pogodba sklenjena, ko A1 prejme popolno in podpisano Naročniško pogodbo skupaj s prilogami in vsemi potrebnimi dokazili ter ko je/so Naročniku storitev/ve na razpolago. Storitve/ve je/so Naročniku na razpolago, ko A1 uspešno vključi Naročnika v sistem za uporabo storitev ter mu dostavi potrebno Terminalsko opremo. V primeru, da za vključitev izbrane storitve ne obstajajo tehnične možnosti, lahko A1 zavrne sklenitev Naročniškega razmerja, o čemer Naročnika pisno obvesti. V tem primeru lahko Naročnik v okviru tehničnih možnosti izbere drugačen obseg storitev, ali odpove pogodbo, pri čemer mora družbi A1 pred odpovedjo na svoje stroške vrniti vse, kar je od nje prejel.
25. V okvir lastne uporabe Širokopasovnih storitev sodi tudi uporaba teh s strani oseb, ki živijo v istem gospodinjstvu na priključnem naslovu ali zaposleni in obiskovalci poslovnih prostorov na priključnem naslovu.
26. Naročnina za izbrano Širokopasovno storitev se začne zaračunavati z dnem, ko je bila Naročniku storitev na razpolago. V primeru zamude plačila lahko A1 Naročnika izključi iz sistema, odpove Naročniško pogodbo, izstavi opomin ter Naročniku zaračuna zakonske zamudne obresti in stroške opomina. Pred ponovno vključitvijo je Naročnik dolžan plačati stroške ponovne vključitve v skladu z veljavnim Cenikom.

### **a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL**

27. Pogoji, da Naročnik lahko prične uporabljati izbrane Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL, je vzpostavitev priključka DSL, ki zajema namestitev omrežnega zaključka ATU-R, po potrebi namestitev razcepnika, vzpostavitev navideznega kanala od Naročnika do A1, preverjanje kakovosti krajevne zanke s preverjanjem modemske hitrosti in testiranje hitrosti z opremo, ki jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba. Priključek DSL se zaključi z modemom z vmesnikom Ethernet 10BaseT. Naročnik si mora sam zagotoviti ustrezeni vmesnik (mrežno kartico, usmerjevalnik,...) in napeljavo za povezavo modema in svoje opreme (računalnika). Naročnik lahko uporablja izključno terminalsko opremo, ki mu jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba.
28. Za potrebe vzpostavitve DSL priključka in Širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL, mora Naročnik sam poskrbeti za ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, Hišno (interno) instalacijo ter možnost priklopa opreme v javno električno omrežje.
29. V primeru, da Naročnik ob naročilu Širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL ni hkrati tudi lastnik telefonskega priključka, ki se nadgrajuje, si mora Naročnik pri lastniku telefonskega priključka sam pridobiti svoje soglasje k nadgradnji, kjer lastnik a) soglaša z vzpostavitvijo DSL priključka na telefonskem priključku, b) se odpoveduje pravici do nadgradnje DSL priključka z dostopom DSL in ga v svojem imenu ne bo zahteval, dokler je aktiven priključek DSL za katerega potrjuje soglasje, c) se Naročniku obvezuje, da bo A1, njegovemu pooblaščenemu izvajalcu omogočil dostop do napeljave ter Terminalske opreme za potrebe

- vzdrževanja, odpravljanja napak, prestavitve ali odstranitve priključka. Lastnik telefonskega priključka lahko iz tehtnih razlogov prekliče svoje soglasje tako, da ga pošlje s priporočeno pošto Naročniku DSL in A1. Preklic soglasja stopi v veljavo 30 dni po tem, ko Naročnik DSL in A1 prejmeta preklic.
30. Naročnik se obvezuje, da bo stroške vseh morebitnih naročenih dodatnih del in materiala pri vzpostavitvi priključka poravnal A1 oz. njegovi pooblašteni službi v skladu z veljavnim Cenikom.
  31. V koliko Naročnik obdrži telefonski priključek družbe Telekoma Slovenije d.d. je uporaba Širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL vezana na delovanje tega telefonskega priključka. Naročnik je seznanjen, da Širokopasovno storitev preko dostopovnega omrežja DSL ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL priključek. V tem primeru je Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino vse do prekinitve Naročniške pogodbe, razen kadar telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL ni mogel uporabljati iz razlogov, ki niso na strani Naročnika.
  32. Naročnina za izbrano iširokopasovno storitev preko dostopovnega omrežja DSL se začne zaračunavati z dnem, ko je bila Naročniku storitev na razpolago. V primeru zamude plačila lahko A1 Naročnika izključi iz sistema, odpove Naročniško pogodbo, izstavi opomin ter Naročniku zaračuna zakonske zamudne obresti in stroške opomina. Pred ponovno vključitvijo je Naročnik dolžan plačati stroške ponovne vključitve v skladu z veljavnim Cenikom. Uporaba internetnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL je vezana na delovanje telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL priključek. Naročnik je seznanjen, da internetno storitev preko dostopovnega omrežja DSL ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL. V tem primeru je Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino vse do prekinitve Naročniške pogodbe, razen kadar telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL ni mogel uporabljati iz razlogov, ki niso na strani Naročnika.
  33. Naročnik mora vsako nedelovanje storitev prijaviti službi za prijavo napak (Naročniki napake prijavijo na elektronski naslov tehnicna.podpora@A1.si ali na telefonsko številko 040404040, ki je za Naročnike A1 v primeru klica iz Telefonske številke A1, brezplačna). Rok za odpravo napake od prijave napake do odprave napake je tri (3) delovne dni, ki se v primeru težjih napak lahko ustrezno podaljša. O nastanku težjih napak A1 nemudoma znotraj treh (3) delovnih dni od nastanka napake obvesti Naročnika. V primeru težjih napak v omrežju se rok lahko podaljša za dodatnih pet (5) delovnih dni, o čemer A1 obvesti Naročnika.
  34. V kolikor Naročniku dejanska pasovna širina na DSL priključku ne ustreza, ni upravičen do zmanjšanja mesečne naročnine, lahko pa kadarkoli izbere drug naročniški paket oz. drugačen obseg storitev iz ponudbe A1, ki je na voljo na lokaciji njegovega priključka in se obračuna v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom, če ni izrecno dogovorjeno drugače.
  35. Naročnik je seznanjen, da uporaba HD TV programov zasede višjo pasovno širino DSL priključka ter da se kot tehnična nezmožnost ne šteje nedelovanje storitev zaradi uporabe HD TV programov. V kolikor Naročniku zaradi prenizke pasovne širine DSL priključka HD TV programi ne delujejo se uporabijo pogoji, navedeni v prejšnji točki. V kolikor A1 Naročniku zaradi tehničnih nezmožnosti ne more zagotavljati Širokopasovne storitve preko DSL priključka, ga o tem obvesti v roku 15 dni. Naročnik lahko v okviru tehničnih možnosti izbere drug naročniški paket oz. drugačen obseg Širokopasovnih storitev pri A1 ali odpove pogodbo, pri čemer mora pred odpovedjo A1 vrniti vse, kar je prejel od njega.
  36. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

#### **b. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja (Hibrid)**

37. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja lahko uporabljajo Naročniki, ki izpolnjujejo pogoje A1 za uporabo Širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL, hkrati pa je na lokaciji njihovega dostopovnega DSL priključka dostopen LTE signal. Naročnik storitve uporablja s pomočjo hibridnega modema, ki deluje na xDSL(ADSL2+, VDSL2) tehnologiji ter podpira tudi LTE tehnologijo. Naročnik lahko uporablja izključno terminalsko opremo ki mu jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba.
38. Preko dostopovnega omrežja DSL je zagotovljeno delovanje televizije in telefonije, dostop do interneta pa je zagotovljen preko prostih kapacitet dostopovnega omrežja DSL in dodatnih kapacitet preko LTE omrežja. Naročnik je seznanjen, da storitve interneta ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL priključek in ko na lokaciji priključka ne bo dostopen LTE signal. V tem primeru je Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino vse do prekinitve Naročniške pogodbe, razen kadar telefonskega priključka, na katerem je vzpostavljen DSL, ni mogel uporabljati iz razlogov, ki niso na strani Naročnika oz. v primeru storitve interneta tudi, ko storitev ni delovala zaradi nedelovanja LTE iz razlogov, ki niso na strani naročnika.
39. Za Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja se v celoti uporabljajo tudi določbe prejšnjega podpoglavja a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja teh Posebnih pogojev, v kolikor ni v tem podpoglavju izrecno določeno drugače.

40. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

### **c. Internetna storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema**

41. Za vzpostavitev in delovanje priključka EMX je potreben telefonski priključek družbe Telekom Slovenije d.d.. V kolikor Naročnik prekine pogodbo za telefonski priključek pri družbi Telekom Slovenije d.d., je dolžan v roku 15 dni od dneva prekinitve pri A1 skleniti Naročniško razmerje za telefonski priključek, če je to tehnično izvedljivo. Informacije o tehnični izvedljivosti telefonskega priključka družbe A1 lahko Naročnik preveri pri A1. V kolikor Naročnik v tem roku Naročniškega razmerja za telefonski priključek ne sklene, sme A1 Naročniško pogodbo, katere predmet je internetna storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema odpovedati, pri čemer se šteje, da je ta odpovedana zaradi razlogov, ki so na strani Naročnika.
42. Pogoj, da Naročnik lahko prične uporabljati internetno storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema, je vzpostavitev priključka EMX, ki zajema namestitev omrežnega zaključka ATU-R, po potrebi namestitev razcepника, vzpostavitev navideznega kanala od Naročnika do A1, preverjanje kakovosti krajevne zanke, preverjanje modemske hitrosti in testiranje hitrosti z opremo, ki jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba. Priključek EMX se zaključi z modemom z vmesnikom Ethernet 10BaseT. Naročnik si mora sam zagotoviti ustrezeni vmesnik (mrežno kartico, usmerjevalnik,...) in napeljavo za povezavo modema in svoje opreme (računalnika). Naročnik lahko uporablja izključno terminalsko opremo, ki mu jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba.
43. Za potrebe vzpostavitve EMX priključka in izbranih internetnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema, mora Naročnik sam poskrbeti za ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, hišno instalacijo ter možnost priklopa opreme v javno električno omrežje.
44. Naročnik se obvezuje, da bo stroške vseh morebitnih naročenih dodatnih del in materiala pri vzpostavitvi priključka poravnal A1 oz. njegovi pooblaščen službi v skladu z veljavnim Cenikom storitev A1.
45. Začasna izključitev internetne storitve preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema (mirovanje Naročniške pogodbe) na zahtevo Naročnika ni možna.
46. Uporaba internetnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema je vezana na delovanje telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen priključek EMX. Naročnik je seznanjen, da internetno storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen EMX. V tem primeru je Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino vse do prekinitve Naročniške pogodbe, razen kadar telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen EMX ni mogel uporabljati iz razlogov, ki niso na strani Naročnika.
47. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

### **d. Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH)**

48. Pogoj, da Naročnik lahko prične uporabljati izbrane Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH), s katerim upravlja pooblaščen upravljavec (v nadaljevanju: upravljavec) je vzpostavitev optičnega priključka do omrežne priključne točke omrežja ter izvedena in priključena Hišna (interna) inštalacija med omrežno priključno točko omrežja ter lokacijo terminalske CPE opreme Naročnika v objektu. Omrežna priključna točka omrežja v enostanovanjskih objektih je točka na zunanjem delu oboda objekta, v kateri ponudnik omrežja zaključi svoje omrežje ter v kateri se po pogojih in na način, ki ga določi lastnik oziroma upravljavec omrežja priključi Hišna (interna) instalacija do CPE opreme Naročnika. Omrežna priključna točka v večstanovanjskih objektih je točka na notranjem delu oboda objekta, v kateri ponudnik omrežja zaključi svoje omrežje ter v kateri se po pogojih in na način, ki ga določi lastnik oziroma upravljavec omrežja priključi Hišna (interna) instalacija do CPE opreme Naročnika. Naročnik lahko uporablja izključno Terminalska premo, ki mu jo v okviru naročniškega razmerja zagotavlja A1. Naročnik mora sam (oz. po njegovem nalogu proti plačilu upravljavec odprtega širokopasovnega omrežja ali njegov podizvajalec) poskrbeti za Hišno (interno) inštalacijo med omrežno priključno točko omrežja in CPE opremo, ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, zagotoviti ustrezeni vmesnik (mrežno kartico, usmerjevalnik...), ustrezno Hišno (interno) inštalacijo za povezavo optičnega modema in svoje opreme ter električno napajanje (220V) za optični modem. Naročnik se obvezuje, da bo stroške vseh morebitnih pri A1 naročenih dodatnih del (npr. ureditve Hišne (interne) inštalacije) in materiala pri vzpostavitvi priključka poravnal A1 oz. pooblaščenemu upravljavcu oz. vzdrževalcu omrežja v skladu z veljavnim Cenikom. Naročnik je seznanjen, da mora po vseh posegih na Hišni (interni) inštalaciji sam in na lastne stroške opraviti zaključna gradbena dela, pleskanje ter čiščenje. Hkrati A1 ne odgovarja zaradi morebitnih napak, ki bi nastale zaradi nestrokovnega dela s strani Naročnika oz.



njegovega mandatarja, zaradi nepooblaščenega posega v Terminalske opreme, ki je last A1 ali zaradi poškodbe mrežnega (UTP) kabla in/ali optične vrvice. Naročnik je dolžan A1 povrniti morebitno škodo, ki bi mu nastala zaradi poškodbe optične vrvice.

49. V primeru, da Naročnik izbranih Širokopasovnih storitev preko optičnega omrežja (FTTH) ni tudi lastnik nepremičnine, na kateri se nahaja optični priključek si mora Naročnik pri lastniku nepremičnine sam pridobiti svoje soglasje k nadgradnji, kjer lastnik (a) soglaša z vzpostavitvijo optičnega priključka na navedeni lokaciji priklopa (b) se Naročniku obvezuje, da bo A1 ali upravljavcu omrežja omogočil dostop do napeljave ter Terminalske opreme za potrebe vzdrževanja, odpravljanja napak, prestavitve ali odstranitve priključka. Lastnik nepremičnine, na kateri se nahaja optični priključek lahko iz tehtnih razlogov prekliče svoje soglasje tako, da ga pošlje s priporočeno pošto Naročniku Širokopasovnih storitev in A1. Preklic soglasja stopi v veljavo 30 dni po tem, ko Naročnik in A1 prejmeta preklic.
50. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

## **VI. Nedelovanje ali slabše delovanje Širokopasovnih storitev in dostop do odprtega interneta**

51. Elektronska komunikacijska omrežja so dimenzionirana na način, da je kakovost Širokopasovnih storitev zagotovljena v primeru običajne rabe storitev Uporabnikov v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu Uporabnikov. Razpoložljivost Elektronskih komunikacijskih omrežij in Širokopasovnih storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna.
52. A1 v skladu z Uredbo (EU) 2015/120 Evropskega parlamenta in Sveta Naročnikom fiksnih širokopasovnih storitev zagotavlja naslednje pogodbene hitrosti širokopasovnega priključka, ki so Naročnikom fiksnih širokopasovnih storitev na voljo na naslovu <https://moj.a1.si/> oziroma <https://moj.amis.net/>:
- Oglaševana hitrost širokopasovnega priključka je hitrost, ki jo A1 navaja v tržni komunikaciji oz. pri oglaševanju in je določena glede na naročniški paket, ki ga izbere Naročnik. Oglaševana hitrost širokopasovnega priključka je v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
  - Maksimalna hitrost je hitrost, s katero širokopasovni priključek deluje vsaj nekaj časa (npr. enkrat dnevno), pri čemer A1 hitrosti širokopasovnih priključkov navzgor ne omejuje z maksimalno hitrostjo, temveč s tehničnimi nastavitvami, ki zagotavljajo optimalno delovanje vseh storitev.
  - Običajno razpoložljiva hitrost je hitrost, ki je dosegljiva 90% časa, razen v obdobju vršnih ur (tj. med 19:00 in 22:00 uro) in znaša vsaj 80% maksimalne hitrosti.
  - Minimalna hitrost širokopasovnega priključka je najnižja hitrost, ki jo A1 zagotavlja Naročniku in praviloma znaša več kot 50% maksimalne hitrosti.
53. A1 na spletni strani <https://moj.a1.si/> oziroma <https://moj.amis.net/> objavi pogodbene hitrosti konkretnega priključka ob priklopu storitev ter ob vsakokratni spremembi naročniškega razmerja, ki povzroči spremembo pogodbene hitrosti.
54. A1 na spletni strani <https://moj.a1.si/> oziroma <https://moj.amis.net/> objavi razlago pravnih sredstev ter postopkov povezanih s pravicami Naročnikov. V primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega odstopanja od pogodbenih hitrosti ima Naročnik pravico da v roku 30 dni od priklopa oziroma vsakokratne spremembe naročniškega razmerja, ki povzroči spremembo pogodbene hitrosti, ravna v skladu s pravicami, ki so na voljo na navedenih spletnih naslovih.
55. Dejansko dosežene hitrosti širokopasovnega priključka pri Uporabnikih so lahko nižje od pogodbenih in so odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti. Naročnik lahko dejansko hitrost širokopasovnega priključka preveri z izvajanjem preizkusa hitrosti na spletni strani <https://moj.a1.si/> oziroma <https://moj.amis.net/>. Meritve so orientacijske narave in z njimi ni mogoče dokazovati ustreznosti zagotavljanja pogodbenih hitrosti dostopa do interneta.
56. Hitrost dostopa do interneta v primeru brezžičnega (WiFi) dostopa v lokalnem omrežju Naročnika je odvisna od tehničnih karakteristik uporabljenih naprav (modem, usmerjevalnik, tablica, računalnik ipd.), njihove kompatibilnosti, števila uporabljenih naprav, razdalje, ovir v prostoru, radijskih motenj ter drugih okoliščin.
57. Dejanska hitrost dostopa do interneta je odvisna tudi od uporabe storitev televizije in telefonije, pri čemer ogled televizijskih programov v standardni ločljivosti (SD) hitrost dostopa do interneta zmanjša za 2,5 Mbit/s, ogled televizijskih programov v visoki ločljivosti (HD) pa za 5,5 Mbit/s za vsak posamezni TV sprejemnik. Uporaba storitev telefonije hitrost dostopa do interneta zmanjša za 100 kbit/s za vsako posamezno vzpostavljeno govorno povezavo.
58. A1 za nemoteno delovanje omrežja ter zagotavljanje storitev izvaja ukrepe za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvaja A1, ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kvalitete storitve ali kakorkoli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov. A1 ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov.

59. V primeru, da Naročnik utemeljeno domneva, da hitrost širokopasovnega priključka na priključni točki ne dosega pogodbeno dogovorjene hitrosti lahko zahteva od A1, da brezplačno s svojimi orodji opravi potrebne meritve. Naročnik mora sodelovati pri izvedbi meritev ter pri tem upoštevati navodila A1. V primeru ugotovljenega odstopanja od pogodbeno dogovorjene hitrosti širokopasovnega priključka, ugotovljenega na podlagi profesionalnih orodij A1, Naročnik ni upravičen do zmanjšanja mesečne naročnine, lahko pa izbere drug naročniški paket oz. drugačen obseg storitev iz ponudbe A1, ki je na voljo na lokaciji njegovega priključka in se obračuna v skladu z veljavnim Cenikom. V primeru ponavljajočih zahtev (tri ali več v enem letu) za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki bodo potrdile ustreznost zagotavljane prenosne hitrosti, lahko A1 naslednjo meritev Naročniku zaračuna v skladu z veljavnim Cenikom, če meritve ne pokažejo odstopanja od pogodbeno dogovorjenih obveznosti.
60. Naročnik mora vsako nedelovanje storitev prijaviti in pri odpravi napake aktivno sodelovati v skladu z navodili A1 ter mu omogočiti dostop do omrežnih elementov, vse kot tudi navedeno na internetni strani A1.si.. Naročnik mora v prijavi napake navesti jasen opis napake, priključek oz. skupino priključkov, na katerih je do napake prišlo ter posredovati vse razpoložljive informacije o naravi težave in vse ugotovitve, ki lahko pomagajo pri odpravi napake.
61. A1 v primeru nedelovanja posamezne javne komunikacijske storitve, na podlagi pisne zahteve ter predhodne pravilne prijave napake na način, opisan na internetni strani A1.si, Naročniku povrne Nadomestilo za nedelovanje te storitve od prijave napake, skladno z določili navedenimi na internetni strani A1.si. Najvišje Nadomestilo ne more presegati sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila ali odškodnine za predmetni primer.
62. Naročnik do Nadomestila ni upravičen, če operater, iz objektivnih razlogov ne razpolaga s podatki o napaki (npr. sistemi operaterja ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na Veljavne predpise).
63. A1 zavrne izplačilo Nadomestila v kolikor se ugotovi, da je prijavljeno nedelovanje javnih komunikacijskih storitev posledica:
- dejanj zlorabe ali nepravilne uporabe Terminalske naprave in/ali Širokopasovnih storitev s strani Naročnika, razen če ZEKom-1 oziroma Veljavni predpisi ne določajo drugače,
  - vzrokov za prekinitve in napake, če so le-te posledica višje sile ali dogodkov, ki jih A1 ni mogel preprečiti, se jim izogniti ali jih odvrniti, v primeru izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), kot tudi ne če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev nastalo izključno zaradi dejanja Naročnika oz. Uporabnika ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti.
  - rednega vzdrževanja omrežja in opreme s strani A1,
  - začasnega ali trajnega izklopa storitev pri Naročniku,
  - da je Naročnik v fazi Testiranja storitev,
  - da Naročnik ni aktivno oz. v skladu z navodili A1 sodeloval pri odpravi napake (ali A1 čaka na aktivno ravnanje Naročnika) oz. A1 ni omogočil dostopa do omrežnih elementov.
64. Operater bo Naročniku v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani A1 potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ki onemogoča funkcionalnost, na zahtevo povrnil del plačane naročnine, v višini kot izhaja iz internetne strani A1.si.
65. V primeru, če Naročnik zakupuje več konvergenčnih Širokopasovnih storitev v paketu, A1 povrne Nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev, ki ni delovala (to je pri paketih storitev interneta, telefonije in televizije: 50% internet, 45% televizija, 5% telefonija, pri paketih interneta in telefonije: 95% internet, 5% telefonija, pri paketih interneta in televizije pa v razmerju: 55% internet, 45% televizija).
66. Naročnik lahko zahteva izplačilo Nadomestila v posameznem Obračunskem obdobju po prejemu Računa za to obdobje v roku in po postopku, kot določeno v tem poglavju in poglavju Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo Splošnih pogojev za potrošnike oziroma Splošnih pogojev za pravne osebe. A1 bo Nadomestilo Naročniku izplačal z izdajo dobropisa, katerega znesek si Naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa oziroma z nakazilom zneska na transakcijski račun Naročnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da Naročnik svoje obveznosti poravnava preko trajnika.
67. A1 ne odgovarja za motnje v delovanju oz. slabšo kakovost storitev v času, ko Naročnik za prenos podatkov uporablja programe za izmenjavo datotek (P2P).
68. A1 odgovarja za motnje v delovanju ali slabšo kakovost svojih storitev v mejah določenih z Naročniško pogodbo, Posebnimi pogoji za širokopasovne storitve ter Splošnimi pogoji za potrošnike oziroma Splošnimi pogoji za pravne osebe.
69. Nadomestilo A1 pravnim osebam in podjetnikom, ki vključuje navadno škodo, izgubljeni dobiček ter nepremoženjsko škodo, ne more presegati treh povprečnih mesečnih zneskov naročnin Naročnika.
70. Čas nedelovanja storitve se šteje od časa prijave nedelovanja storitve v z določbami teh Posebnih pogojev za širokopasovne storitve do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani Naročnika oziroma zabeležena v sistemu A1. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.

## **VII. Terminalska oprema**

71. Če Terminalska oprema ni v lasti Naročnika in če mora Naročnik to opremo vrniti A1, vendar je ne vrne v roku določenem v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, po kateri je Naročnik to opremo prevzel v posest in v uporabo, mora Naročnik to opremo od A1 odkupiti za ceno (kupnino), kot jo določa Cenik oziroma po tržnih cenah, v skladu z izstavljenim Računom. Če rok za vrnitev te opreme v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, ni določen, mora Naročnik to opremo na lastne stroške vrniti A1 (na poslovni naslov A1, s pripisom: Vračilo opreme) v roku petnajstih dni od dneva, ko na strani Naročnika ne obstoji več pravni naslov za posest in uporabo te opreme. Na zahtevo A1 mora Naročnik omogočiti, da Terminalska opremo na stroške Naročnika odstrani oziroma pobere A1.
72. A1 lahko kadarkoli spremeni nastavitve na Terminalski opremi v lasti A1 in Naročnika o tem obvesti.
73. Za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev mora imeti Naročnik Terminalsko opremo nastavljeno v skladu z navodili A1 oziroma ponudnika. Tehnične zahteve v zvezi s Terminalsko opremo so podrobneje opredeljene v Naročniški pogodbi ali v ponudbi oziroma v navodilih A1. Naročnik se obvezuje, da bo s Terminalsko opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme, ki presega okvir običajne uporabe, A1 povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru posrednega udara strele v Terminalsko opremo v lasti A1 sam na lastne stroške zagotovil ustrezno prenapetostno zaščito, v nasprotnem primeru mu bo A1 vsako nadaljnjo zamenjavo uničene opreme zaradi posrednega udara strele zaračunal v skladu z veljavnim Cenikom.
74. Naročnik mora sam na lastne stroške zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala (npr. baterijski vložki) Terminalske opreme, ki je potrebna za uporabo Širokopasovnih storitev A1.
75. Naročnik razume in se strinja, da se je dolžan pred namestitvijo ali uporabo katerekoli storitve, naprave, povezovalnega kabla ali aplikacije (npr. daljinski varnostni ali nadzorni sistem), ki ni izrecno namenjena uporabi s Terminalsko opremo, ki jo je za izvajanje Širokopasovnih storitev priskrbel A1 ali njegov pogodbeni partner, posvetovati o možnosti uporabe takih storitev/opreme s proizvajalci opreme/ponudniki takih storitev in A1. A1 ne odgovarja za kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi uporabe opreme ali naprav, ki niso skladne z veljavnimi standardi ali ki niso namenjene uporabi v povezavi s Širokopasovnimi storitvami, ki jih zagotavlja A1 oz. ki jih A1 predhodno ne potrdi kot ustrezne za uporabo, niti ni odgovoren za morebitno slabše delovanje ali nedelovanje Širokopasovnih storitev.

## **VIII. Veljavnost Posebnih pogojev za širokopasovne storitve**

76. Posebni pogoji za širokopasovne storitve so del Splošnih pogojev oziroma veljajo kot del Splošnih pogojev in jih sme A1 spremeniti v skladu z lastno odločitvijo kot spremembo Splošnih pogojev.
77. V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji za širokopasovne storitve, veljajo Posebni pogoji za širokopasovne storitve, Splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev za širokopasovne storitve.
78. Predmetni Posebni pogoji za širokopasovne storitve začnejo veljati 6. 2. 2018 in v celoti nadomestijo do tedaj veljavne Posebne pogoje za širokopasovne storitve.
79. Ti Posebni pogoji za širokopasovne storitve, upoštevajoč prejšnjo točko, zavezujejo vse Naročnike (potrošnike, pravne osebe in podjetnike), ki so sklenili Naročniško pogodbo pred pričetkom veljave teh Posebnih pogojev za širokopasovne storitve, kakor tudi za vse Naročnike, ki jo bodo sklenili po začetku veljave in sicer skupaj s (i) Splošnimi pogoji za potrošnike, če je Naročnik potrošnik in (ii) Splošnimi pogoji za pravne osebe in podjetnike, če je Naročnik pravna oseba in/ali podjetnik.



## Opis paketov A1 GO!

Ponudbo za pakete A1 GO! XS, S, M in L lahko izkoristijo vsi novi in po pogojih Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti obstoječi naročniki A1.

- Paket A1 GO! XS vključuje 1000 minut klicev, 1000 SMS ter MMS sporočil in 1 GB prenosa podatkov na mesec v Sloveniji, od tega do 1 GB med gostovanjem v omrežjih EU/EEA.
- Paket A1 GO! S vključuje neomejeno količino minut klicev, neomejeno število SMS ter MMS sporočil in 30 GB prenosa podatkov na mesec v Sloveniji, od tega do 7,5 GB med gostovanjem v omrežjih EU/EEA.
- Paket A1 GO! M vključuje neomejeno količino minut klicev, neomejeno število SMS ter MMS sporočil in 60 GB prenosa podatkov na mesec v Sloveniji, od tega do 8 GB med gostovanjem v omrežjih EU/EEA.
- Paket A1 GO! L vključuje neomejeno količino minut klicev, neomejeno število SMS ter MMS sporočil in 120 GB prenosa podatkov na mesec v Sloveniji, od tega do 10 GB med gostovanjem v omrežjih EU/EEA.

Cene paketov A1 GO! so navedene v veljavnem ceniku.

Po doseženi vključeni količini prenosa podatkov v posameznem obračunskem obdobju, se naročniku hitrost prenosa podatkov ne upočasni, temveč se samodejno vklopi dodatni zakup prenosa podatkov v količini 3 GB za ceno 3 €. Naročnik lahko dodatno količino podatkov porabi do konca posameznega obračunskega obdobja, v katerem se mu je dodatni zakup prenosa podatkov vklopil. Dodatni zakup se bo vklopil tolikokrat, kolikorkrat bo naročnik porabil zakupljen prenos podatkov, vendar ne več kot 3-krat v posameznem obračunskem obdobju. Po porabi zadnjega izmed treh dodatnih zakupov prenosa podatkov se bo hitrost prenosa podatkov znižala na 64 kbit/s, kar bo lahko naročnik uporabljal brez dodatnega plačila.

Paketi A1 GO! XS, S, M in L imajo vključeno storitev samodejnega vklopa zakupa prenosa podatkov v državah izven EU/EEA v količini 1GB za ceno 4,99 € (v nadaljevanju: Dodatni 1 GB). Aktualen seznam držav, za katere velja 1 GB izven EU/EEA, je na voljo na [A1.si/narocniski-paketi](http://A1.si/narocniski-paketi). Dodatni 1 GB se samodejno vklopi samo v primeru, ko je v eni izmed vključenih držav narejen prenos podatkov (min. 5 MB). Naročnik lahko Dodatni 1 GB porabi do konca posameznega obračunskega obdobja, v katerem se mu je dodatni zakup prenosa podatkov vklopil. Dodatni 1 GB se bo vklopil tolikokrat, kolikorkrat bo naročnik porabil zakupljen prenos podatkov, vendar ne več kot 2-krat v posameznem obračunskem obdobju. Po porabi zadnjega izmed dveh dodatnih zakupov prenosa podatkov se bo prenos podatkov onemogočil.

Paketi A1 GO! XS, S, M in L so namenjeni običajni uporabi storitev. Hitrost prenosa podatkov je omejena z zmogljivostjo uporabljene naprave, razmer na omrežju in trenutne zasedenosti bazne postaje. Vsi paketi omogočajo polno LTE hitrost prenosa podatkov do 150/50 Mb/s.

Vse cene vključujejo DDV. Za pakete A1 GO! veljajo Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike oziroma Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev ter Opis paketov A1 GO!, ki so skupaj s cenami ostalih storitev in pogoji ponovne vezave za obstoječe naročnike na voljo na 040 40 40 40, A1.si in na prodajnih mestih A1. A1 Slovenija, d. d., Šmartinska c. 134b, SI-1000.

# POSEBNI POGOJI A1 FIKSNIH PAKETOV

Družba A1 Slovenija, d. d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti ponuja tudi fiksne pakete (v nadaljevanju: Fiksni paketi) v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če je naročnik potrošnik, oziroma Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če je naročnik pravna oseba ali podjetnik, Posebnimi pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev, temi Posebnimi pogoji A1 fiksnih paketov in vsakokrat veljavnimi predpisi Republike Slovenije.

Posebni pogoji A1 fiksnih paketov so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če je naročnik potrošnik oziroma Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če je naročnik pravna oseba ali podjetnik, ter Posebnih pogojev za izvajanje širokopasovnih storitev in veljajo v okviru oziroma kot del teh pogojev – vse v vsebini, kot to določajo ti Posebni pogoji A1 fiksnih paketov.

Vsebina Posebnih pogojev A1 fiksnih paketov je naslednja:

## KAZALO:

### I. Opredelitve

### II. Splošno o A1 fiksnih paketih

### III. Paketi na katere se nanašajo ti posebni pogoji

### IV. Terminalska oprema

### V. Splošno o zaračunavanju

### VI. TV shema

### VII. Splošno o časovnem zamiku

### VIII. Veljavnost Posebnih pogojev A1 fiksnih paketov

## I. Opredelitve:

Opredelitve uporabljene v Posebnih pogojih A1 fiksnih paketov in v ostalih listinah, katerih priloga so Posebni pogoji A1 fiksnih paketov, imajo pomen kot sledi:

- Splošni pogoji: Splošni pogoji so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če je naročnik potrošnik oziroma Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če je naročnik pravna oseba ali podjetnik, in so dosegljivi na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) in na prodajnih mestih A1.
- Posebni pogoji: so Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev in so dosegljivi na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) in na prodajnih mestih A1.
- Posebni pogoji A1 fiksnih paketov: so predmetni posebni pogoji, v skladu s katerimi A1 izvaja storitve v okviru A1 fiksnih paketov.

## II. Splošno o A1 fiksnih paketih:

A1 Fiksni paketi so paketi za širokopasovne storitve in lahko vsebujejo sledeče storitve:

- Širokopasovni priključek (v nadaljevanju: Internet), IP televizijo (v nadaljevanju: Televizija)
- E-poštne naslove

## III. Paketi na katere se nanašajo ti posebni pogoji

Paketi, ki vsebujejo Internet in TV:

- A1 Net+TV S
- A1 Net+TV M
- A1 Net+TV L

Paketi, ki vsebujejo Internet:

- A1 Fix net

Točna vsebina posameznega A1 fiksnega paketa je predstavljena na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si).

## IV . Terminalska oprema:

Naročnik prejme ob naročilu A1 fiksnih paketov vso potrebno Terminalska opremo, ki jo potrebuje za uporabo Širokopasovnih storitev ter gledanja televizije kar paketi omogočajo. Terminalska oprema ostane last A1 in jo je dolžan Naročnik vrniti A1 v roku določenem v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, po kateri je Naročnik to opremo prevzel v posest in uporabo.

Terminalska oprema, ki jo naročnik prejme v uporabo je odvisna od izbranega paketa. Pri naročilu paketov A1 Net +TV S, M in L naročnik prejme:

- Modem
- Digitalni TV vmesnik

Pri naročilu paketa A1 Fix net naročnik prejme:

- Modem

V primeru prenehanja Naročniškega razmerja za A1 fiksni paket, je dolžan Naročnik vrniti vso Terminalska opremo, ki jo je prejel.

## V. Splošno o zaračunavanju:

Pri A1 fiksnih paketih se obračuna naročnino ter opravljene storitve na Računu, ki sledi Obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene. A1 na prvem Računu po priklopu storitev naročnino obračuna za sorazmerni del Obračunskega obdobja v katerem je bil opravljen priklop. A1 bo Naročniku izstavljal Račun za naročnino in ostale opravljene storitve praviloma 1-krat v Obračunskem obdobju.

## VI. TV Shema

TV shema vsakega paketa s televizijo je sestavljena iz različnih programskih sklopov, ki so ovrednoteni s številom TV točk in jih uporabnik lahko, skladno s predmetnimi pogoji, poljubno dodaja ali odstranjuje. Vsak paket vključuje programski sklop Osnovni, ki ni točkovan in se ga ne da odstraniti oz. zamenjati.

Osnovno število TV točk

Vsak A1 fiksni paket s televizijo vključuje osnovno število TV točk ter prednastavljeno programsko shemo. Prednastavljena programska shema vključuje programski sklop Osnovni S, M ali L (odvisno od izbranega fiksnega paketa) ter druge programske sklope, kot jih vsakokrat določi A1. Naročnik lahko v okviru osnovnega števila TV točk sestavi poljubno programsko shemo, brez doplačila.

Vključeno osnovno število TV točk:

- A1 Net+TV S: 4 točk
- A1 Net+TV M: 6 točk
- A1 Net+TV L: 10 točk

Če naročnik ne porabi celotnega Osnovnega števila TV točk, naročnik ni upravičen do znižanja cene paketa za neporabljene TV točke, niti do kakršnegakoli drugega popusta, bonusa ali druge ugodnosti. Neporabljene TV točke se ne prenašajo v naslednje obračunsko obdobje.

### Dodatne TV točke

Če seštevke TV točk programskih sklopov presega osnovno število TV točk paketa, se vsaka točka, ki presega osnovno število TV točk, šteje kot Dodatna TV točka.

Vsaka dodatna TV točka se zaračuna po veljavnem ceniku. V kolikor je bila TV točka v posameznem obračunskem obdobju dodana le del tega obdobja, se zaračuna v sorazmernem delu.

### Dodajanje in odstranjevanje programskih sklopov

Programski sklopi se lahko dodajo poljubno na katerikoli A1 fiksni paket s televizijo z naslednjimi izjemami:

- Programski sklop Mix S se ne more dodati na paketa A1 Net+TV M in A1 Net+TV L
- Programski sklop Mix M se ne more dodati na paketa A1 Net+TV S in A1 Net+TV L
- Programski sklop Mix L se ne more dodati na paketa A1 Net+TV S in A1 Net+TV M
- Programski sklop Osnovni S se ne more dodati na paketa A1 Net+TV M in A1 Net+TV L
- Programski sklop Osnovni M se ne more dodati na paketa A1 Net+TV S in A1 Net+TV L
- Programski sklop Osnovni L se ne more dodati na paketa A1 Net+TV S in A1 Net+TV M

Programski sklopi se lahko dodajajo kadarkoli. Dodani programski sklopi se iz paketa lahko odstranijo 31 dni po tem ko so bili paketu dodani.

Dodajanje oz. odstranjevanje programskih sklopov je možno na portalu Moj A1, s klicem v klicni center ali na A1 prodajnih mestih.

Naročnik se strinja, da z dodajanjem oz. odstranjevanjem programskih sklopov, zaradi česar lahko pride do zaračunavanja Dodatnih TV točk, nima pravice do odstopa od pogodbe v roku 14 dni od dodanega oz. odstranjenega programskega sklopa po zakonodaji o varstvu potrošnikov. V vsakem primeru pa je mogoča nastavitve nazaj na prednastavljeno programsko shemo, skladno s temi posebnimi pogoji.

## VII. Splošno o časovnem zamiku:

Storitev Časovni zamik je na voljo za vse fiksne pakete A1, ki vključujejo televizijo, in se, v kolikor ni vključen v ceno fiksnega paketa, zaračunava po veljavnem Ceniku. V primeru, da Naročnik ne želi uporabljati storitve Časovni zamik, jo je dolžan sam izklopiti preko: TV vmesnika, v prodajalni A1 ali s klicem na telefonsko številko 040404040. V kolikor Naročnik storitve Časovni zamik po preteku morebitnega obdobja brezplačne uporabe ne bo izklopil, bo A1 storitev Časovnega zamika zaračunaval v skladu z veljavnim Cenikom.

## VIII. Veljavnost Posebnih pogojev A1 fiksnih paketov

Posebni pogoji A1 fiksnih paketov so del Splošnih in Posebnih pogojev oziroma veljajo kot del Splošnih in Posebnih pogojev in jih sme A1 spremeniti v skladu z lastno poslovno odločitvijo kot spremembo Splošnih pogojev.

V primeru neskladja med Posebnimi pogoji A1 fiksnih paketov ter Splošnimi ali Posebnimi pogoji, veljajo Posebni

pogoji A1 fiksnih paketov, Splošni ter Posebni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev A1 fiksnih paketov.

Predmetni posebni pogoji A1 fiksnih paketov začnejo veljati 19. 5. 2020.