A1 Slovenija, d. d.
Ameriška ulica 4,
1000 Ljubljana

M +386 40 40 40 40
F +386 40 44 35 99
A1.si

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. Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike
4. Politika varstva osebnih podatkov
5. Posebni pogoji aktivacije storitev preko SMS sporočil

A1 Slovenija, d. d.
Ameriška ulica 4,
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.
Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana

Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 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 **Posebnimi 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:
   - **Brezplačni preizkus:** kot opredeljeno v Posebnih pogojih za izvajanje storitve brezplačni preizkus, objavljenimi na spletni strani A1.si.
   - **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.
   - **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.
   - **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.
   - **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 leto 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. 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, 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, 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 (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 pogojih 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 do časa odprave Napake, ki je bila potrjena iz strani Naročnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu A1, v kolikor je to tehnično mogoče, upoštevaje 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. A1 zagotavlja gostovanje v EU/EEA območju (v nadaljevanju EU) po domačih cenah oz. »gostovanje kot v domačem omrežju« (Roam Like at Home oz. RLAH) na način in pod pogoji, določenimi z EU regulacijo in predmetnimi Posebnimi pogoji. A1 zagotavlja regulirane storitve gostovanja v EU po domačih cenah Naročnikom tako naročniških kot predplačniških mobilnih storitev A1, ki imajo trajne vezi z Republiko Slovenijo.

35. Paketi z večjo količino domačega zakupa prenosa podatkov v EU gostovanju vsebujejo 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 dejanske mesečne naročnine oz. zakupnine za mobilne telekomunikacijske storitve, ki se plačuje za paket oz. opcijo po enačbi: Meja (v GB) = 2 x dejanska mesečna naročnina oz. zakupnina za mobilne telekomunikacijske storitve brez DDV / regulirana medoperaterska veleprodajna cena brez DDV za prenos podatkov v EU gostovanju. Po enaki enačbi se izračuna meja tudi v primerih dodatnih opcij z zakupom prenosa podatkov, pri čemer je skupna meja izračunana od seštevka naročnin oz. zakupnin paketa in morebitnih opcij. Pri konvergenčni ponudbi, ki vključuje tudi pakete za mobilne storitve, se meja izračuna glede na mesečno naročnino mobilnega paketa, ki je vključen v konvergenčno ponudbo oziroma če ta naročnina ni razvidna že iz same ponudbe, iz naročnine primerljivega mobilnega paketa iz ponudbe A1, 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 Naročnik mobilnih storitev A1 (tako naročniških kot predplačniških) predhodno predložiti dokazila o trajnih vezeh na področje Republike Slovenije (v nadaljevanju: RS) za posamezno naročniško oz. predplačniško razmerje, vezano na zadevno SIM kartico.

37. Trajne vezi na območje RS lahko izkažejo vsi Naročniki 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 naročnikih se trajne vezi izkazujejo z izpiskom iz Poslovnega registra Slovenije pri AJPES in na zahtevo A1 tudi z dokazili, da ima zaposleni, ki uporablja zadevno SIM-kartico, trajne vezi na območje RS. Trajno vez za naročniško razmerje lahko izkažejo le nosilci naročniškega razmerja oz. od njih pooblaščene osebe.

38. Za Naročnike, ki so imeli na dan 15.06.2017 aktivno naročniško ali predplačniško razmerje z A1, se šteje, da so na ta dan izkazali trajne vezi za ta razmerja.

39. Naročniki, ki sklenejo ali prevzamejo naročniško ali predplačniško razmerje z A1, lahko izkažejo trajne vezi za posamezno SIM-kartico pri sklenitvi oz. prenosu naročniškega razmerja oz. po aktivaciji predplačniškega razmerja z dokazilom o trajnih vezeh na območje RS (kot so navedena v točki 37 predmetnih Posebnih pogojev za mobilne storitve) na določenih 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 z namenom ugotavljanja anomalij pri uporabi ter nadzora nad zlorabo storitev gostovanja pridržuje pravico, da kumulativno spremlja objektivne kazalnike prisotnosti in uporabe v domačem in tujih omrežjih za obdobje vsaj štirih (4) mesecev.

41. Za namene ugotavljanja veljavnosti trajnih vezi A1 spremlja ali je prisotnost in uporaba mobilnih storitev (odhodnih in dohodnih klicev, sporočil SMS oz. MMS in prenosa podatkov, pri čemer se šteje količine po minuti klica, poslanem sporočilu SMS oz. MMS in po MB prenesenih podatkov) znotraj omrežja A1 Slovenija vsaj v zadnjih štirih (4) mesecih nižja od uporabe in prisotnosti v tujih omrežjih, kar se šteje za anomalijo pri uporabi. Pri tem se prisotnost meri na dan natančno. A1 lahko v primeru zaznanih anomalij pri uporabi ali ob sumu na zlorabe storitev gostovanja, na zadevno SIM-kartico pošlje SMS sporočilo s pozivom, naj Naročnik predloži dokaze o aktualnih trajnih vezeh na območje RS. Pri tem velja omejitev, da se poziva k izkazu trajnih vezi ne pošilja prej kakor štiri (4) mesece po zadnjem izkazu trajnih vezi. Naročnik lahko v roku 15 dni po poslanem pozivu na enem od določenih prodajnih mest A1 osebno predloži dokazila o aktualnih trajnih vezeh na območje RS (kot so navedena v točki 37 predmetnih Posebnih pogojev za mobilne storitve) pri čemer mora hkrati 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 Naročnik ne izkaže trajnih vezi na območje RS in ne glede na to ali so anomalije v uporabi odpravljene. 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.

42. Poleg ukrepa iz prejšnjega odstavka si A1, ne glede na izkaz trajnih vezi, pridržuje pravico, da na zadevno SIM-kartico pošlje SMS s pozivom, da se vzorec prisotnosti in uporabe nemudoma spremeni tako, da bo prisotnost SIM-kartice oziroma količina uporabe posamezne storitve v EU gostovanju nižja od prisotnosti oziroma količine uporabe te storitve izven EU gostovanja. Prisotnost se meri na dan natančno gleda pa se obdobje vsaj zadnjih štirih mesecev. Za dan prisotnosti v EU gostovanju se šteje vsak koledarski dan, ko je bila z zadevno SIM kartico opravljena vsaj ena enota prometa (dohodni ali odhodni klic, sporočilo SMS oz. MMS, prenos podatkov) izključno v EU gostovanju. V kolikor v obdobju nadaljnjih 15 dni po poslanem pozivu ne bo izkazan spremenjen vzorec prisotnosti ali uporabe te storitve v oz. izven EU gostovanja, se Naročniku naslednji dan začnejo, v skladu s pogoji EU regulacije, v EU gostovanju obračunavati pribitki na opravljeno posamezno storitev, na katero se je nanašal poziv. Pribitki se zaračunavajo do dne, ko bo v obdobju zadnjih štirih (4) mesecev prisotnost zadevne SIM-kartice izven EU gostovanja višja kot v EU gostovanju ali bo uporabljena količina posamezne storitve višja izven EU gostovanja kot v EU gostovanju. Pribitki se obračunajo v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene za zadevno storitev, kateri se doda DDV.

43. V kolikor A1 ugotovi, da je Naročnik sklenil dve (2) ali več naročniških in/ali predplačniških razmerij in zaporedno uporablja več SIM-kartic med gostovanjem v EU, lahko A1 uvede privzeto in trajno obračunavanje pribitkov v EU gostovanju za vse storitve, na vseh mobilnih številkah Naročnika, vključno z novo ustvarjenimi.

44. V kolikor A1 na podlagi objektivnih in trdnih dokazov ugotovi, da je bilo več SIM-kartic organizirano preprodanih osebam, ki dejansko ne prebivajo v RS oziroma nimajo trajnih vezi z RS, bo A1 sprejel takojšnje sorazmerne ukrepe za zagotovitev skladnosti uporabe storitev s Splošnimi pogoji in EU regulacijo, npr. tako da prepreči nadaljnjo uporabo SIM-kartice ali posamezne storitve.

IX. Spremljanje in nadzor porabe podatkovnih storitev

45. 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.

46. 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.

47. 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.

48. 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.

49. 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.

50. 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. Cene in stroški uporabe podatkovnih storitev pa so navedeni v Ceniku.

X. Veljavnost Posebnih pogojev za mobilne storitve

51. 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.

52. 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.

53. Predmetni Posebni pogoji za mobilne storitve začnejo veljati 1. 1. 2019.

54. 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.

A1 Slovenija, d. d.
Ameriška ulica 4,
1000 Ljubljana

M +386 40 40 40 40
F +386 40 44 35 99
A1.si

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., Ameriška ul. 4, Ljubljana

Posebne pogoje za uporabo storitve VALU Moneta

1 Uvodne določbe

1.1 A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ul. 4, 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. Banka Slovenije je organ, pristojen za nadzor nad ponudniki plačilnih storitev v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.

1.3 Storitev 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), 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. Uporabnik lahko posebne pogoje prejme na zahtevo tudi na prodajnih mestih A1. Kontaktni naslov A1 je 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 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.

1.8 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.

2 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 A1 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 A1 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 A1.

2.8 Mobilni operater je A1, 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 A1 za izdan plačilni instrument VALU Moneta v višini, določeni z vsakokratnim veljavnim Cenikom.

2.13 Nadomestilo je posamezno plačilo, ki ga uporabnik plača A1 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 A1.

2.14 Menjalniški agent je podjetje ali finančna ustanova, ki izvaja pri plačilnih transakcijah v tuji valuti menjavo v EUR.

2.15 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.).

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

2.17 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.

4 Način in pogoji uporabe storitve VALU Moneta

Splošno

4.1 A1 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 A1 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 A1 zagotoviti popolne, resnične in pravilne informacije ter dokumentacijo, A1 pa ima pravico informacije in dokumentacijo, ki mu jo zagotovi uporabnik, preveriti in zahtevati morebitne dodatne informacije, dokumentacijo oziroma pojasnila. A1 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. A1 odloča o izdaji plačilnega instrumenta VALU Moneta po lastni presoji in svojih odločitev ni dolžan pojasnjevati.

4.2 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 A1, na tej mobilni telefonski številki plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, nadomesti plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani A1. 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 A1.

4.3 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 A1 za uporabo VALU Monete, dostopnimi na spletni strani www.A1.si in www.VALU.si, ter na zahtevo tudi na prodajnih mestih A1. Uporabnik je nadalje dolžan uporabljati VALU Moneto v skladu z napotki in pogoji izvajalca VALU Monete, objavljenimi na spletni strani 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 A1 in tretjim osebam (kar vključuje tudi izvajalca VALU Monete) za vso nastalo škodo. A1 pa ima pravico uporabniku onemogočiti nadaljnjo uporabo VALU Monete.

4.4 VALU Moneta je dostopna naročnikom A1, ki jim A1 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.

4.5 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 A1 preko portala Moj A1 ali s klicem na brezplačno številko 040 40 40 40 oziroma lahko to uredi na kateremkoli prodajnem mestu A1. Uporabnik, ki mu je bila VALU Moneta izklopljena, lahko preko portala Moj A1 oziroma na prodajnem mestu A1 zahteva ponovni vklop VALU Monete, A1 pa mu ponovni vklop VALU Monete lahko omogoči, če so izpolnjeni pogoji kot jih določajo ti posebni pogoji. A1 lahko v tem primeru zaračuna ponovni vklop VALU Monete v skladu s svojim veljavnim Cenikom.

4.6 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 A1.

4.7 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.

4.8 Osnovni limit porabe določa A1 po lastni poslovni presoji. Uporabnik lahko kadarkoli dobi informacije o limitu porabe preko storitve Moj A1 ali na brezplačni telefonski številki 040 40 40 40 ter s poslanim SMS-om s ključno besedo VALU MONETA na 1919.

4.9 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 ukinitev limita. Uporabnik lahko za spremembo ali ukinitev limita zaprosi z izpolnitvijo obrazca za spremembe, ki ga odda na prodajnih mestih A1 ali pošlje na naslov A1 Slovenija, d. d., Naročniška služba, Ameriška ulica 4, Ljubljana, oziroma na drug način, kot ga določi A1. A1 bo uporabnika obvestil o odobritvi ali zavrnitvi prošnje predvidoma v roku 8 delovnih dni. A1 ima pravico, da povečanje limita po lastni poslovni presoji zavrne. Prav tako ima A1 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

4.10 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.

4.11 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.

4.12 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 A1 plačilno transakcijo in posreduje plačilni nalog,
- A1 sprovede odrejeno plačilno transakcijo in izvrši prejeti plačilni nalog.

4.13 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.

4.14 Prvo periodično plačilo pri posameznem naročilu se izvede ob odobritvi naročila s strani A1. Posamezna periodična plačila si morajo slediti najmanj v razmiku desetih (10) dni.

4.15 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.

4.16 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, ustrezal datumu, ki sta ga uporabnik in ponudnik dogovorila v posameznem naročilu periodičnih plačil.

4.17 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 A1 ne prevzema nobene obveznosti in odgovornosti.

4.18 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.

4.19 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 A1 v skladu pogoji, določenimi v točki 4.31.

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

4.21 Uporabnik lahko prekliče naročilo in soglasje za periodična plačila iz posameznega naročila neposredno pri ponudniku ali pri A1, in sicer preko Sistema VALU Moneta ali preko drugih načinov komunikacije. Preklic naročila in soglasja, podan A1:

- 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.

4.22 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 A1 obvestil uporabnika in ponudnika,
- če uporabniku preneha pravica do uporabe storitev VALU Moneta iz kateregakoli razloga (npr. prenehanje naročniške pogodbe, ...).

4.23 A1 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

4.24 A1 v okviru VALU Monete izvaja plačilne transakcije na podlagi plačilnih nalogov, ki so odrejeni in odobreni s strani uporabnika.

4.25 Pri storitvi VALU Moneta Direkt uporabnik ob odobritvi plačil z VALU Moneta Direkt soglaša s tem, da ponudnik A1 odreja periodične plačilne transakcije v dogovorjenem obsegu in v ta namen posreduje periodične plačilne naloge, na podlagi katerih A1 izvede plačilne transakcije v breme uporabnikove kartice VALU Moneta.

4.26 Razen pri storitvi VALU Moneta Direkt, se šteje, da A1 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. A1 ima v okviru VALU Monete vpogled v s strani uporabnikov odobrene plačilne naloge 24 ur na dan vse dni v letu.

A1 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). A1 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 A1 bremenjen skladu z naročniško pogodbo, splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji.

4.27 Pri storitvi VALU Moneta Direkt se šteje, da A1 prejme plačilni nalog:

- za prvo izmed periodičnih plačil v sklopu posameznega naročila, ko A1 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.

4.28 A1 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.

4.29 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

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.

4.30 Plačilni nalog postane nepreklicen v trenutku, ko A1 v Sistem VALU Moneta prejme odobritev plačilnega naloga s strani uporabnika.

4.31 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 A1 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.

4.32 Če želi uporabnik preklicati plačilno transakcijo po tem, ko je A1 v Sistemu VALU Moneta prejel odobritev plačilnega naloga za to plačilno transakcijo, se lahko uporabnik za preklic plačilne transakcije obrne na AL A1 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 soglaša ponudnik, in v obsegu, v katerem z njim soglaša ponudnik. A1 si pridržuje pravico, da uporabniku posebej zaračuna preklic plačilne transakcije skladno s to točko.

4.33 A1 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.

4.34 A1 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.

4.35 A1 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). A1 lahko uporabniku zaračuna primerno nadomestilo za obvestilo o zavrnitvi plačilnega naloga, če je zavrnitev utemeljena iz objektivnih razlogov.

4.36 A1 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.

4.37 A1 uporabniku po prejemu plačilnega naloga zagotovi dostop do naslednjih informacij preko portala Moj A1:

- 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.

4.38 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 A1 shrani v obliki pdf datoteke.

4.39 A1 uporabniku na zahtevo enkrat na mesec posreduje razčlenjeni del računa, iz katere so razvidni podatki iz prejšnje točke. A1 uporabniku razčlenjeni del računa posreduje brezplačno po elektronski pošti, uporabnik pa si jo lahko shrani v obliki pdf datoteke.

Odgovornost A1 in povračila plačilnih transakcij

Neodobrene plačilne transakcije

4.40 Če je A1 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 A1 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 A1 odgovoren za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, uporabniku povrne tudi vse zaračunane komunikacijske stroške oziroma stroške posredovanja pri nakupu na Internetu.

Uporabnik lahko zahteva od A1 povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neodobrene plačilne transakcije, za katero je odgovoren A1 v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

A1 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 A1 ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem A1 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 A1 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.

A1 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 A1, da je bil njegov telefon izgubljen, ukraden ali zlorabljen. A1 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 A1 odgovoren za nepravilno izvršitev plačilne transakcije, mora uporabniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek nepravilno izvršene plačilne transakcije.

če je A1 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 A1 povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neizvršene oziroma nepravilno ali pozno izvršene plačilne transakcije, za katero je odgovoren A1 v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

A1 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 A1 ni mogel izogniti ali jih preprečiti;
- če je neizvršitev oziroma nepravilna ali pozna izvršitev plačilne transakcije posledica izpolnjevanja obveznosti A1, ki izhajajo iz drugih za A1 zavezujočih predpisov.

V primeru neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije si bo A1 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

4.43 če uporabnik trdi, da ni odobril izvršene plačilne transakcije ali da plačilna transakcija ni bila izvršena pravilno, mora A1 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 A1.

Povračila za neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije in njihov popravek

4.44 Če A1 odgovarja za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije v skladu s temi posebnimi pogoji, A1 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.

A1 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 A1 povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije, za katero je odgovoren A1, v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

4.45 V primeru posredovanja podatkov ali plačilnih nalogov s strani uporabnika v obliki nezaščitenega zapisa (npr. disketa, elektronska pošta, faks) A1 ne odgovarja za morebitno škodo, ki lahko nastane zaradi izgube, zamud pri izmenjavi, predrugačenja ali razkritja podatkov. A1 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.

Poravnava obveznosti ter druge pravice in obveznosti

4.46 Skupni znesek vseh plačil, opravljenih s pomočjo VALU Monete v posameznem obračunskem obdobju, je sestavni del računa, ki ga A1 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.

4.47 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.

4.48 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 A1 od ponudnika prejme potrdilo o uspešno opravljenem nakupu blaga oziroma storitev, kar ima torej lahko za posledico zamik pri 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.

4.49 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 A1 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.

4.50 A1 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).

4.51 A1 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

4.52 A1 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. A1 si bo prizadeval, da bo prekinitev trajala čim krajši možni čas.

4.53 A1 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, A1 ne odgovarja. Uporabnik se v razmerju do A1 odpoveduje kakršnimkoli zahtevkom v zvezi s tem.

4.54 A1 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 A1 in/ali VALU Monete, ne glede na vzrok (kot npr. tehnične motnje, izpad električne energije, preobremenjenost omrežja in VALU Monete), si bosta A1 in/ali izvajalec VALU Monete prizadevala zagotoviti normalno delovanje takoj, ko bo to mogoče. A1 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.

Dolžna skrbnost pri uporabi VALU Monete in preprečevanje zlorab

4.55 Uporabnik je posebej seznanjen z dejstvom, da ima njegov mobilni telefon s tem, ko mu A1 omogoča uporabo VALU Monete, funkcijo plačilnega instrumenta, zato mu A1 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 A1 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 A1 in izvajalec VALU Monete za namene avtentikacije oziroma si jih določi uporabnik sam). A1 zagotavlja, da so osebni varnostni elementi VALU Monete, ki jih uporabniku zagotovita A1 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 A1 na 24-urno telefonsko številko Skupine za pomoč uporabnikom A1 040 40 40 40. A1 v nadaljevanju ravna v skladu s postopkom kot je določen v splošnih pogojih A1. A1 uporabnikom omogoča brezplačno pošiljanje obvestila po tem odstavku. A1 si bo prizadeval preprečiti nadaljnjo uporabo VALU Monete, potem ko bo od uporabnika prejel obvestilo po tem odstavku. A1 18 mesecev

po prejemu uporabnikovega obvestila po tem odstavku uporabniku zagotavlja sredstva, ki mu na njegovo zahtevo omogočajo, da dokaže posredovanje takšnega obvestila.

4.57 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), pri čemer mora biti mobilni telefon ves čas v vidnem polju uporabnika.

4.58 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.

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

4.60 če uporabnik VALU Moneto zlorabi in s tem nedovoljeno posega v pravice kogarkoli tretjega, A1 ne odgovarja tretjemu za takšno ravnanje uporabnika.

4.61 A1 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 A1 obvesti uporabnika preko SMS sporočila, če je le mogoče preden je blokada izvedena, sicer pa takoj po blokadi. A1 pa uporabnika ni dolžan obvestiti o blokadi, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi. A1 lahko ponovno omogoči uporabo VALU Monete, ko razlogi za blokado prenehajo. V primerih, ko zahtevo za blokado A1 posreduje uporabnik, A1 18 mesecev po prejemu uporabnikovega obvestila uporabniku zagotavlja sredstva, ki mu na njegovo zahtevo omogočajo, da dokaže posredovanje takšnega obvestila.

4.62 Uporabnik A1 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 A1 in tretjim odgovarja za vso povzročeno škodo.

4.63 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.

4.64 A1 uporabnikom zagotavlja varen postopek za obveščanje v primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj.
A1 na spletni strani www.a1.si objavlja priporočila za varno uporabo VALU Monete, hkrati pa na spletni strani pojasnjuje:

- postopek, po katerem lahko uporabniki poročajo A1 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 A1 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.
A1 uporabnikom tudi priporoča spremljanje javno objavljenih obvestil o prevarah, goljufijah ali varnostnih grožnjah pri uporabi plačilnih instrumentov.

5 S Trajanje in prenehanje pogodbenega razmerja za uporabo VALU Monete

5.1 Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta in zahteva od A1 njen izklop. Uporabnik odpoved in zahtevo za izklop VALU Monete posreduje A1 preko portala Moj A1 ali s klicem na brezplačno številko 040 40 40 40 oziroma lahko to uredi na kateremkoli prodajnem mestu A1. A1 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 A1 uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi in onemoči uporabo storitve VALU Moneta. Če uporabnik odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta, plača uporabnik članarino, ki jo zaračunava A1, 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.

5.2 A1 lahko odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta z dvomesečnim odpovednim rokom. A1 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 A1 odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta, plača uporabnik članarino, ki jo zaračunava A1, le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbenega razmerja. Določbe te točke ne posegajo v pravice A1 do odpovedi okvirne pogodbe pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa drug zakon.

5.3 Če posamezni uporabnik krši pogodbo za uporabo storitve VALU Moneta, splošne pogoje, Posebne pogoje za uporabo mobilnih storitev ali te posebne pogoje, lahko A1 uporabniku odpove pogodbo za uporabo storitve VALU Moneta tako, da o tem uporabnika obvesti na primeren način in s takojšnjim učinkom.

6 Plačevanje storitve VALU Moneta

6.1 Članarina in druga nadomestila za uporabo storitve VALU Moneta, se uporabniku obračunavajo skladno z vsakokratnim veljavnim Cenikom, objavljenem na spletni strani www.A1.si.

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

6.3 V primeru uporabe VALU Monete (to je v primeru plačila blaga ali storitev ponudnika preko VALU Monete) A1 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.A1.si.

6.4 Pri uspešno opravljenih plačilih blaga ali storitev preko govorne zveze (Avtomati, Terminali) A1 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, A1 uporabniku v skladu z veljavnim Cenikom zaračuna strošek posredovanja pri nakupu.

6.5 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. Spremembe menjalnega tečaja, ki temeljijo na spremembi dogovorjenega referenčnega menjalnega tečaja, začnejo veljati takoj in brez predhodnega obvestila uporabniku.

6.6 Na mesečnem računu, ki ga A1 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 A1 uporabniku zaračuna v imenu in za račun ponudnika).

6.7 Uporabnik se mora s ceno storitve ali blaga, ki ga kupuje, seznaniti pri ponudniku, A1 za nepravilne, nepopolne ali pomanjkljive cene ponudnikov ne odgovarja. Internetno povezavo uporabniku zaračuna ponudnik interneta.

7 Uveljavljanje pravic uporabnikov

7.1 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. A1 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 A1 obdrži pravico, da nakup, opravljen preko VALU Monete, uporabniku zaračuna.

7.2 A1 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 A1 oziroma VALU Monete.

7.3 Na zahtevo A1, je uporabnik dolžan A1 izročiti vso dokumentacijo, ki dokazuje naročilo blaga ali storitev.

7.4 Za nadzor nad A1 kot hibridno plačilno institucijo v zvezi s plačilno storitvijo je pristojna Banka Slovenije. Uporabnik lahko pri Banki Slovenije vloži pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami ZPlaSSIED s strani AL

7.5 Uporabnik lahko pri A1 vloži pritožbo v zvezi s svojimi pravicami in obveznostmi v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, varovanjem zaupnih podatkov in izvensodnim reševanjem sporov. Pritožbo uporabnik vloži tako, da na A1 posreduje pisni zahtevek, ki vsebuje vsa potrebna dejstva in dokazila, na katerih temelji pritožba. Pisni zahtevek posreduje po pošti na naslov A1 ali preko elektronske pošte na naslov info@A1.si.

A1 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 A1 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.

7.6 A1 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.

7.7 Sprožitev spora skladno s prejšnjim odstavkom ne posega v pravico uporabnika, da kadar koli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper A1 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 presojajo po veljavnem pravu Republike Slovenije.

8 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.A1.si.

8.2 Uporabnik bo A1 za namen uporabe storitve VALU Moneta posredoval določene osebne podatke in v zvezi s tem bo A1 za namen izvajanja storitve VALU Moneta zbiral in obdeloval vse osebne podatke, ki pri tem nastanejo. A1 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 A1 v skladu z določili predpisov iz področja davčnega postopka ter v skladu z določili predpisov iz področja preprečevana pranja denarja in financiranju terorizma.

8.3 A1 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 pooblaščene 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.

8.4 V primerih, ko zaradi izpolnjevanja obveznosti po ZPPDFT-1 oziroma za izvajanje svojih ukrepov, povezanih s preprečevanjem pranja denarja in financiranja terorizma A1 potrebuje tudi dodatne podatke, lahko A1 od uporabnika, njegova pooblaščenca ali zakonitega zastopnika zahteva tudi druge podatke.

8.5 A1 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).

8.6 A1 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.

8.7 A1 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). A1 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.

9 Poročanje podatkov v Sistem izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb (SISBON)

9.1 A1 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 A1 v sistem SISBON poroča podatke o svojih uporabnikih VALU Monete skladno z veljavno zakonodajo ter predpisi in navodili nadzornih organov.

9.2 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.

9.3 Dodatne informacije o sistemu SISBON so objavljene na spletni povezavi www.sisbon.si.

10 Končne določbe

10.1 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.

10.2 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.

10.3 Posebne pogoje in/ali druga navodila in/ali ostalo v okviru VALU Monete lahko A1 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 A1 obvestil uporabnike v z objavo sprememb na spletni strani www.A1.si in/ali 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 soglaša, razen če do začetka veljavnosti sprememb obvesti A1, da s spremembami ne soglaša. Če uporabnik s spremembami ne soglaša, 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. A1 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 A1 uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi oziroma onemoči uporabo storitve VALU Moneta.

10.4 Dodatne informacije v zvezi z uporabo VALU Monete so na voljo na spletni strani www.A1.si, www.VALU.si ali na telefonski številki 040 40 40 40.

10.5 Skladno z veljavno zakonodajo A1 posluje v slovenskem jeziku.

10.6 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.

10.7 Ti posebni pogoji se objavijo na spletni strani www.A1.si in so na zahtevo na voljo tudi na prodajnih mestih A1.

A1 Slovenija, d. d.
Ameriška ulica 4,
1000 Ljubljana

M +386 40 40 40 40
F +386 40 44 35 99
A1.si

Veljavnost: od vključno 25. 5. 2018 dalje

A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.
Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana

Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti, kot operater, izvaja tudi elektronske komunikacijske storitve za potrošnike - vse v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike ter veljavnimi predpisi Republike Slovenije.

Ti splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike se uporabljajo za vse storitve, ki so opredeljene v Ceniku, objavljenem na spletni strani A1.si.

Vsebina Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike je naslednja:

KAZALO

I. Opredelitve
II. Splošno o razmerjih s potrošniki
III. Splošno o Elektronskih komunikacijskih storitvah
IV. Komunikacija z Uporabniki in sprememba podatkov
V. Nastanek naročniškega razmerja
VI. Izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev
VII. Izpolnjevanje obveznosti in uveljavljanje pravic
VIII. Preprečevanje izredno visokih zneskov na računih
IX. Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo
X. Omejitve in posledično prenehanje izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev
XI. Prenehanje naročniškega razmerja
XII. Terminalska oprema
XIII. Obdelovanje osebnih podatkov
XIV. Skrb za Uporabnike
Veljavnost Splošnih pogojev za potrošnike

I. Opredelitve

1. Opredelitve oziroma pomenski sklopi (v nadaljevanju: Opredelitve) uporabljeni v Splošnih pogojih za potrošnike (kot so opredeljeni v nadaljevanju), v Naročniških pogodbah (kot so opredeljene v nadaljevanju), v Prilogah (kot so opredeljene v nadaljevanju) in v ostalih listinah, katerih priloga oziroma del so Splošni pogoji za potrošnike, imajo pomen, kot ga določajo Splošni pogoji za potrošnike - razen če sami Splošni pogoji za potrošnike ali te listine določajo drugače ali če drugače jasno izhaja iz konteksta besedila Splošnih pogojev za potrošnike ali teh listin. Če za posamezne pojme Opredelitve ne obstojijo, njihov pomen oziroma vsebino določajo neposredno Veljavni predpisi (kot so opredeljeni v nadaljevanju).

2. Vsebina Opredelitev:

- Agencija: je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, ki je neodvisen regulatorni organ na področju Republike Slovenije v zvezi z elektronskimi komunikacijami, v skladu z Veljavnimi predpisi.

- A1 omrežje: je elektronsko komunikacijsko omrežje, s katerim A1 Naročnikom zagotavlja Elektronske komunikacijske storitve.

- Brezplačni preizkus: kot opredeljeno v Posebnih pogojih za izvajanje storitve brezplačni preizkus, objavljenimi na spletni strani A1.si.

- Cenik: je A1 cenik za Elektronske komunikacijske storitve, ki določa: (i) vsakokratno veljavne cene za posamezne Elektronske komunikacijske storitve, (ii) vsakokratno veljavne stroške, ki jih mora plačevati Naročnik v zvezi z uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev in (iii) ostale vsakokratno veljavne plačilne obveznosti Naročnika v razmerju do A1. Cenik je Priloga Naročniške pogodbe.

- Drug ponudnik: je ponudnik Gostovanja in vsak drug ponudnik posameznih storitev, ki ni A1, vendar pa neposredno ali preko A1 ponuja svoje storitve tudi Uporabnikom. Za Uporabnike Storitev Drugih ponudnikov veljajo pogoji in zahteve teh Drugih ponudnikov, Splošni pogoji za potrošnike pa v delu, ki ni v nasprotju s pogoji in zahtevami Drugih ponudnikov.

- Elektronske komunikacijske storitve: so tiste elektronske komunikacijske storitve, ki jih A1 zagotavlja Naročnikom. Elektronska komunikacijska storitev je prenos signalov po elektronskih komunikacijskih omrežjih v vsebini in na način določen z Veljavnimi predpisi.

- Gostovanje (v angleškem jeziku: Roaming): pomeni uporabo elektronskih komunikacijskih storitev in drugih Storitev Drugih ponudnikov, tj. roaming partnerjev, s katerimi ima A1 sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje teh storitev.

- Hišna (interna) inštalacija: so vodi od omrežne priključne točke do točke na katero je priklopljena Naročnikova Terminalska oprema (npr. inštalacije od omrežne priključne točke do vtičnice, ki se nahaja v Naročnikovem stanovanju v bloku oz. hiši in na katero je priklopljen npr. modem). Za Hišno (interno) inštalacijo je v celoti odgovoren Naročnik.

- Izredno visok račun: je Račun za znesek, ki občutno presega povprečno mesečno porabo Naročnika oziroma Uporabnika v zadnjih treh mesecih.

- Klici v sili: so klici v sili na telefonsko številko: 112, klici na telefonsko številko policije: 113, klici za prijavo pogrešanih otrok na telefonsko številko: 116 000.

- Kodeks: je vsakokrat veljaven Samoregulaciji kodeks o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, katerega podpisnik je tudi A1 in je objavljen na internetni strani A1.si ter na spletni strani Združenja za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici Slovenije.

- Naročnik: je potrošnik ali potrošnica – tj. fizična oseba, ki z A1 sklene Naročniško pogodbo za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

- Naročniška pogodba: je vsaka pogodba (ne glede na poimenovanje pogodbe: Naročniška pogodba, Dogovor, Sporazum, …) med Naročnikom in A1, po kateri A1 zagotavlja Naročniku uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev za namene izven Naročnikove poklicne ali pridobitne dejavnosti. Naročniška pogodba je praviloma pisna in je sklenjena, ko jo Naročnik in A1 podpišeta – razen če Splošni pogoji za potrošnike ali Posebni pogoji ali Naročniška pogodba določajo drugače. Kot podpis se šteje lastnoročni podpis ali enakovreden podpis, kot ga določajo Veljavni predpisi.

- Negativna reakcija na račun (v angleškem jeziku: Bill Shock): je negativna reakcija Naročnika oziroma Uporabnika ob prejemu Izredno visokega računa za Elektronske komunikacijske storitve.

- Nerazčlenjeni račun: je Račun z osnovno stopnjo razčlenitve, ki Naročniku omogoči preverjanje in nadzor uporabe ter zaračunanega zneska po Računu, ki pa ne obsega klicev na brezplačne telefonske številke, vključno ne na telefonske številke za Klice v sili.

- Obračunsko obdobje: je časovno obdobje v okviru veljavnosti Naročniške pogodbe, ki praviloma traja štiri do pet tednov ali koledarski mesec, v okviru katerega A1 za Naročnika opravi posamezne v Naročniški pogodbi dogovorjene Elektronske komunikacijske storitve in jih za to obdobje vrednoti in zaračuna Naročniku, skupaj z ostalimi plačilnimi obveznostmi Naročnika do A1 iz naslova Naročniške pogodbe, Naročnik pa jih mora A1 plačati - vse po Ceniku veljavnem za to obdobje.

- Posebni pogoji: so: (i) Posebni pogoji za izvajanje posameznih posebej opredeljenih A1 storitev, (ii) pogoji, omejitve in navodila proizvajalcev Terminalske opreme, namenjenih Uporabnikom, glede uporabe Terminalske opreme, (iii) pogoji, omejitve in navodila Drugih ponudnikov, namenjeni Uporabnikom ter (iv) vsi drugi pogoji, omejitve in navodila v zvezi z uporabo posamezne Elektronske komunikacijske storitve. Če Posebni pogoji obstojijo in če določajo, da so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev za potrošnike, potem veljajo v okviru oziroma kot del Splošnih pogojev za potrošnike oziroma ob smiselnem upoštevanju Splošnih pogojev za potrošnike. Posebne pogoje sme A1 ali drug njihov avtor (sestavljavec) kadarkoli spremeniti.

- Priloge: so vsaka in vse listine, ki so priložene Naročniški pogodbi in vsaka in vse listine na katere se Naročniška pogodba izrecno ali smiselno sklicuje. Priloge so lahko v fizični obliki ali pa kot označena spletna stran, na kateri je posamezna Priloga dostopna Naročniku.

- Račun: je vsak račun, ki ga A1 izda v breme Naročnika za opravljene Elektronske komunikacijske storitve in za morebitne druge Naročnikove obveznosti do A1.

- Razčlenjeni račun: je Račun z višjo stopnjo razčlenitve od osnovne stopnje razčlenitve, kot jo zagotavlja Nerazčlenjeni račun. A1 izstavi Naročniku Razčlenjeni račun na posebno pisno zahtevo Naročnika, glede na lastne tehnične zmožnosti. Stopnje razčlenitve Razčlenjenega računa in ceno za izstavitev, določa Cenik.

- Splošni pogoji za potrošnike: so predmetni Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike v okviru katerih oziroma v skladu s katerimi A1 za Naročnike izvaja Elektronske komunikacijske storitve. Splošni pogoji za potrošnike so Priloga Naročniške pogodbe.

- Storitev z dodano vrednostjo: je vsaka storitev, ki zahteva obdelavo podatkov o prometu ali lokaciji, razen podatkov, ki niso nujno potrebni za prenos komunikacije ali za njegovo zaračunavanje.

- Storitve Drugih ponudnikov: so: (i) storitve, do katerih A1 Uporabnikom zagotavlja zgolj dostop in se to zagotavljanje dostopa šteje za Elektronsko komunikacijsko storitev, (ii) storitve zagotavljanja izvajanja plačil, ko Uporabnik, s posredovanjem A1, plačuje blago ali storitve Drugim ponudnikom in se to zagotavljanje izvajanja plačil šteje za Elektronsko komunikacijsko storitev, (iii) storitve Gostovanj in (iv) druge Storitve Drugih ponudnikov.

- Telefonska številka: je številka, preko katere Naročnik uporablja Elektronske komunikacijske storitve. Telefonsko številko Naročniku v uporabo dodeli A1, ali pa jo je Naročnik že predhodno pridobil v uporabo od drugega operaterja.

- Telefonski priključek: je priključek, ki Uporabniku omogoča uporabo javno dostopne telefonske storitve, kot je ta opredeljena z Veljavnimi predpisi.

- Terminalska oprema: je elektronska komunikacijska oprema v okvir katere spadajo vse z elektronskim komunikacijskim omrežjem pripadajoče naprave, ki omogočajo Elektronske komunikacijske storitve.

- Testiranje storitev: brezplačno (brez mesečne naročnine, le plačilo opravljenega prometa in drugih morebitnih dolžnosti) testiranje delovanja Elektronskih komunikacijskih storitev za določen čas, skladno s politiko in pogoji, ki jih določi A1, ki ni Brezplačni preizkus.

- Ugovor: je ugovor (pritožba) Naročnika ali Uporabnika zoper odločitev, izvajanje, zaračunavanje ali drugo ravnanje A1 v zvezi z izvajanjem Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi.

- Uporabnik: je oseba, ki dejansko uporablja Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi. Uporabnik je lahko Naročnik ali druga oseba, ki jo Naročnik, na način kot ga določi A1, določi za dejanskega uporabnika Elektronskih komunikacijskih storitev.

- Veljavni predpisi: so vsakokrat veljavni predpisi Republike Slovenije (zakoni (npr. Zakon o elektronskih komunikacijah, Obligacijski zakonik, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu osebnih podatkov, Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, …) in na podlagi zakonov izdani podzakonski predpisi), ki neposredno veljajo za vsa razmerja, ki jih Naročniška pogodba ali morebitni drugi dogovori med A1 in Naročnikom, ne urejajo oziroma jih ne urejajo drugače.

- Zbirni račun: je Račun za izvedene Elektronske komunikacijske storitve za več Naročnikovih Telefonskih številk in/ali drugih predmetov Naročniških/e pogodb/e, katerega A1, glede na lastne tehnične zmožnosti, izstavi Naročniku na posebno pisno zahtevo Naročnika.

II. Splošno o razmerjih s potrošniki

3. Splošni pogoji za potrošnike, vrste in vsebine Elektronskih komunikacijskih storitev, zemljevid pokritosti in hitrosti govornih in podatkovnih Elektronskih komunikacijskih storitev na področju Republike Slovenije, Cenik in ostali javno dostopni podatki potrebni za obveščanje Naročnikov in Uporabnikov, so dostopni na spletni strani A1, to je A1.si, in na njegovih prodajnih mestih.

4. A1 je v pogodbenem razmerju, v vsebini kot to določa Naročniška pogodba, izključno z Naročnikom. To pomeni, da v razmerju do A1 izključno Naročnik odgovarja za vse obveznosti iz naslova in v zvezi z Naročniško pogodbo – tj. za svoje in za obveznosti Uporabnika (če sam ni obenem tudi Uporabnik) in se v razmerju do A1 vedno šteje, da obveznosti iz naslova in v zvezi z Naročniško pogodbo izpolnjuje oziroma ne izpolnjuje izključno Naročnik. Ne glede na to pa velja, da so pravice in obveznosti Naročnika po Naročniški pogodbi obenem tudi pravice in obveznosti Uporabnika in obratno. Naročnik je zato zavezan seznaniti Uporabnika (če sam ni obenem tudi Uporabnik) z vsemi potrebnimi določili Naročniške pogodbe.

5. Kršitev Splošnih pogojev za potrošnike ali kršitev drugih Prilog s strani Naročnika ali Uporabnika pomeni obenem tudi kršitev Naročniške pogodbe in obratno.

6. Zato, da se v čim večji meri odpravi možnost za daljše prekinitve oziroma za nemožnost zagotavljanja Elektronskih komunikacijskih storitev oziroma da bi bile Uporabnikom kontinuirano zagotovljene Elektronske komunikacijske storitve v skladu z Naročniško pogodbo in storitve po morebitnih drugih pogodbah z A1, Naročnik s sklenitvijo Naročniške pogodbe in katerekoli druge pogodbe z A1, tudi vnaprej privoljuje, da lahko A1 Naročniško pogodbo oziroma katerokoli drugo pogodbo z Naročnikom, v celoti ali delno (tj. vse svoje pravice in obveznosti iz naslova Naročniške pogodbe oziroma druge pogodbe ali njih del) prenese na tretjo osebo, ki bo od tega prenosa dalje nosilka vseh prenesenih pravic in obveznosti A1 iz Naročniške pogodbe (vključno z obveznostjo izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi in s pravico do prejemanja plačil za te izvedene storitve) oziroma iz druge pogodbe.

III. Splošno o Elektronskih komunikacijskih storitvah

7. A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje, kakovost in vsebino Elektronskih komunikacijskih storitev in vse ostalo v zvezi z izvajanjem Elektronskih komunikacijskih storitev – vse v skladu z Veljavnimi predpisi. A1 izvaja Elektronske komunikacijske storitve oziroma omogoča Uporabnikom dostop do Elektronskih komunikacijskih storitev v okviru svoje vsakokratne ponudbe Elektronskih komunikacijskih storitev, v skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi, v skladu z Naročniško pogodbo in Veljavnimi predpisi. Glede na določene pogoje, posameznim Naročnikom oziroma Uporabnikom posamezne vrste Elektronskih komunikacijskih storitev lahko niso dostopne.

8. Uporabnikov dostop do Elektronskih komunikacijskih storitev in aplikacij oziroma njihova uporaba je pogojena z ustreznim delovanjem A1 omrežja, Hišnih (internih) inštalacij in vsebino Naročniške pogodbe po kateri A1 Naročniku zagotavlja Elektronske komunikacijske storitve oziroma aplikacije. V obdobju v katerem A1 omrežje, električno omrežje, internetni priključek, Terminalska oprema, Hišna (interna) inštalacija ali druga oprema in naprave potrebne za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev ne delujejo ali je njih delovanje moteno (npr.: zaradi vzdrževalnih del, zaradi dogodke višje sile, …), A1 ne more zagotavljati tistih Elektronskih komunikacijskih storitev (vključno ne Klicev v sili), katerih izvajanje temelji na brezhibno delujočem A1 omrežju, električnem omrežju, internetnem priključku, Terminalski opremi, Hišni (interni) inštalaciji ali drugi opremi in napravah potrebnih za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev.

9. Uporabnik mora uporabljati Elektronske komunikacijske storitve v skladu z Veljavnimi predpisi in Naročniško pogodbo in na način in v vsebini skladno z namenom, s katerim mu A1 te storitve zagotavlja (npr.: ne sme uporabljati t.i. GSM vmesnikov za izvajanje medomrežnega povezovanja, …). V okviru uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev in z njimi v zvezi, mora Naročnik oziroma Uporabnik tudi spoštovati predpise iz področja varstva avtorskih in drugih pravic intelektualne lastnine in drugih Veljavnih predpisov (npr.: preko A1 omrežja ne sme objavljati in shranjevati ali drugače nepooblaščeno uporabljati avtorsko zaščitenih del, ...).

10. Elektronske komunikacijske storitve sme Naročnik oziroma Uporabnik uporabljati zgolj za lastne potrebe in jih, brez posebnega predhodnega pisnega dogovora z A1, ne sme nadalje prodajati ali z njimi kakorkoli drugače razpolagati. V nasprotnem primeru (npr.: če Uporabnik sebi ali tretji osebi pridobi nekaj, kar mu po Naročniški pogodbi ali neposredno po Veljavnih predpisih, ne pripada, če z uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev nedovoljeno posega v pravice tretjih oseb, …) to pomeni zlorabo te pravice s strani Naročnika oziroma Uporabnika in obenem kršitev Naročniške pogodbe.

11. A1: (i) ne zagotavlja zaščite in zasebnosti podatkov prenesenih preko spleta, (ii) ne odgovarja za varovanje in uporabo Naročnikovih in Uporabnikovih datotek, ki se shranjujejo na strežnikih, (iii) ne odgovarja za vdore v Naročnikovo ali Uporabnikovo strojno ali programsko opremo (npr.: parazitni programi, trojanski konji, nedovoljena uporaba Elektronskih komunikacijskih storitev zagotovljenih Naročniku, programi za samodejno klicanje, programi za samodejno pošiljanje SMS sporočil, …), (iv) ne odgovarja za morebitne zlorabe Elektronskih komunikacijskih storitev s strani tretjih oseb (npr.: če Naročnik ne zagotavlja zadostne varnostne zaščite svoje opreme s protivirusnimi programi, …).

12. Uporabnik mora v okviru Elektronskih komunikacijskih storitev uporabljati splet in spletne storitve v skladu z Veljavnimi predpisi in etičnimi pravili uporabe spleta in spletnih storitev in, med ostalim, ne sme: (i) uporabljati elektronske pošte za pošiljanje verižnih pisem, (ii) uporabljati elektronske pošte za prenos množičnih sporočil (»spamming«), (iii) povzročiti pošiljanja velikih količin podatkov, ki privedejo do zavrnitve storitev (npr.: DDOS attack, …), (iv) izvajati aktivnosti, ki lahko privedejo do sprožitve velikega števila zahtev po vzpostavitvi povezave in s tem onemogočijo uporabo storitev drugim Uporabnikom (npr.: SYN attack, …), (v) nedovoljeno prestrezati podatkov, ki jih po spletu pošiljajo drugi uporabniki spleta, (vi) uporabljati javnih konferenčnih sistemov za komercialno oglaševanje, (vii) zmerjati, zasmehovati ali žaliti drugih uporabnikov interneta (»flaming«), (ix) ščuvati k verski, rasni, seksualni, nacionalni, politični ali kakšni drugi nestrpnosti, (x) uporabljati in razpečevati programov za vdor in prevzem nadzora nad računalnikom, računalniškim sistemom ali omrežjem, (xi) na kakršenkoli način neavtorizirano pridobivati oz. uporabljati podatke drugih uporabnikov ali se lažno predstavljal v omrežju, (xii) izvajati kakršnegakoli drugega nezakonitega ravnanja, ki je prepovedano po Veljavnih predpisih (kot je npr. kršitev avtorskih pravic tretjih, kršitev dostojanstva tretjih).

IV. Komunikacija z Uporabniki in sprememba podatkov

13. A1 sme, v okviru uveljavljanja svojih pravic in izpolnjevanja svojih obveznosti, z Naročniki in z Uporabniki komunicirati: (i) neposredno po telefonu, ali (ii) s sporočili, poslanimi po elektronski pošti, ali (iii) z SMS sporočili, ali (iv) z MMS sporočili, ali (v) na drug način, ki zagotavlja verjetnost, da bo naslovnik sporočilo prejel. V okviru komunikacije z Naročniki oziroma Uporabniki lahko A1 uporablja vse znane Telefonske številke in naslove Naročnika oziroma Uporabnika, vključno naslov, na katerega Naročniku pošilja Račune.

14. Naročnik mora v osmih dneh po spremembi katerega koli podatka (naslova stalnega bivališča, pošte in poštne številke, naslova za prejemanje računov, elektronskega naslova, kontaktne telefonske številke, naslovnika za prejemanje računov, Uporabnika, elektronskega naslova za prejemanje E-Računov, …), ki je nujen za izvajanje Naročniške pogodbe in ki ga je on, ali Uporabnik, posredoval A1 v okviru naročniškega razmerja po Naročniški pogodbi, s pisnim obvestilom obvestiti A1 o spremembi tega podatka in obenem A1 predložiti tudi verodostojno listino iz katere ta sprememba podatka izhaja. Dokler A1 tega obvestila ne prejme, se šteje, da so obstoječi podatki točni in popolni, vse posledice morebitnih neskladij pa bremenijo izključno Naročnika.

15. Naročnik je seznanjen in soglaša s tem, da lahko, če A1 to omogoča in na način, kot to omogoča, preko portala Moj A1, uporabniškega vmesnika storitve A1 Televizija, elektronskega ali poštnega naslova, telefonske številke, SMS sporočila ali tudi drugače, zahteva nekatere spremembe Naročniške pogodbe, pri čemer izbira dodatnih storitev ali sprememba obstoječih naročenih velja za dokončno in ima enak učinek kot podpis aneksa k Naročniški pogodbi oziroma Naročniške pogodbe za dobavo izbrane Elektronske komunikacijske storitve.

V. Nastanek naročniškega razmerja

16. Pogodbeno – naročniško razmerje med Naročnikom in A1 nastane s sklenitvijo Naročniške pogodbe.

17. Zainteresirana fizična oseba lahko postane Naročnik – tj. lahko z A1 sklene Naročniško pogodbo:
- če izkaže svojo istovetnost na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede njene istovetnosti
- če je polnoletna in poslovno sposobna
- če je plačilno sposobna in lahko to svojo plačilno sposobnost izkaže na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede njene plačilne sposobnosti
- če plačilo Računa s strani zainteresirane fizične osebe, kot morebitnega Naročnika, po razumni presoji ne bi smelo biti ogroženo ali oteženo (A1 šteje, da je plačilo ogroženo, npr., če zainteresirana fizična oseba v Republiki Sloveniji nima niti začasnega prebivališča ali tako, da ima zainteresirana fizična oseba stalno prebivališče izven držav Evropske unije, …)
- če A1 do nje nima zapadlih in neplačanih terjatev oziroma če nima zapadlih neporavnanih obveznosti do A1
- če nima z A1 sklenjeni že dve ali več Naročniških pogodb
- če nima z A1 nobenih spornih razmerij
- če A1 predloži vse listine, ki so po razumni presoji potrebne, da lahko A1 ugotovi, da zainteresirana fizična oseba lahko postane Naročnik
- če za sklenitev Naročniške pogodbe izpolnjuje vse pogoje določene neposredno z Veljavnimi predpisi.

18. Datum izdaje dokazil s strani pristojnega organa oziroma institucije, katerih vsebina se po splošnih izkustvenih pravilih lahko spreminja in s katerimi zainteresirana fizična oseba dokazuje, da lahko postane Naročnik, ne sme biti starejši od enega meseca šteto od njih predložitve A1.

19. A1 z zainteresirano fizično osebo ni treba skleniti Naročniške pogodbe:
- če po razumni presoji meni, da zainteresirana fizična oseba ne izpolnjuje pogojev da lahko postane Naročnik, določenih v Splošnih pogojih za potrošnike ali z Veljavnimi predpisi
- če zainteresirani fizični osebi grozi postopek, ki po razumni presoji predstavlja poslovno tveganje za njenega morebitnega pogodbenega partnerja
- če po razumni presoji meni, da obstoji verjetnost, da bi zainteresirana fizična oseba lahko kršila Naročniško pogodbo
- če za to obstojijo tehnični razlogi
- če Naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih A1 zahteva ob sklenitvi Naročniške pogodbe, oz. če ne posreduje dokumentov, ki jih A1 zahteva in iz katerih so ti podatki razvidni,
- če je Naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih A1 ni dolžan skleniti naročniškega razmerja,
- če se ugotovi, da bo storitve dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo prej navedeni razlogi za zavrnitev zahteve za sklenitev Naročniške pogodbe.

VI. Izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev

20. A1 začne izvajati Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi v roku določenem v Naročniški pogodbi. Če ta rok v Naročniški pogodbi ni določen, mora A1 začeti izvajati Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi oziroma omogočiti njihovo uporabo v roku trideset dni od dneva sklenitve (pravilno izpolnjene) Naročniške pogodbe. Če pa je ta rok odvisen od predhodnih izpolnitvenih dejanj Drugih ponudnikov, ali od Naročnika, ali od Uporabnika, ali od koga drugega, pa ta rok začne teči od dneva, v katerem so vsi Drugi ponudniki in Naročnik in Uporabnik in drugi izpolnili vse svoje obveznosti za začetek izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi. Rok se izjemoma lahko podaljša tudi v primerih izrednih

dogodkov, preobremenjenosti sistemov ali iz drugih tehničnih razlogov na strani A1. Kot določeno v tej točki glede roka izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev smiselno podobno velja tudi v primeru roka izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev po kakršnikoli spremembi Naročniške pogodbe.

21. Zaradi dograditve, posodobitve, ali vzdrževanja A1 omrežja ali Terminalskih naprav, ali zaradi napake, ali okvare, ali če to dovoljujejo neposredno Veljavni predpisi, lahko A1 kadarkoli začasno omeji oziroma prekine izvajanje posamezne ali vseh Elektronskih komunikacijskih storitev. Takšna omejitev oziroma prekinitev lahko traja toliko časa, kot traja razlog za to omejitev oziroma prekinitev.

22. Načrtovane omejitve oziroma prekinitve izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja A1 omrežja, mora A1 najaviti v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej, večje načrtovane omejitve ali prekinitve pa nemudoma.

23. V okviru izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev ima A1 pravico kadarkoli izvesti vse potrebne ukrepe za zaščito pravic Naročnika, Uporabnika in tretjih oseb in za zaščito svojih pravic, naprav in opreme.

24. Za vsebine, njihovo kakovost in skladnost z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike, ki jih v okviru uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev na kakršen koli način objavijo oziroma širijo sami Naročniki, Uporabniki, Drugi ponudniki in drugi, A1 ne odgovarja. Če te vsebine Naročnik, Uporabnik, Drug ponudnik ali kdorkoli drug objavi na A1 spletnih straneh ali drugače, A1 teh vsebin ni treba pregledovati, vendar pa jih sme kadarkoli umakniti oziroma izbrisati ali drugače preprečiti njihovo objavljanje na svojih spletnih straneh ali v povezavi z njimi.

25. Za uporabo posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev sme A1 Naročniku določiti posebno identifikacijo (npr.: geslo, uporabniško ime…), katerega lahko Naročnik uporablja samo v skladu z navodili A1. A1 sme to identifikacijo spremeniti, vendar mora o tem predhodno obvestiti Naročnika. V primeru zlorabe oziroma nepooblaščene uporabe identifikacije, mora Naročnik to takoj pisno sporočiti A1. Po prejemu tega sporočila bo A1 takoj preprečil nadaljnjo uporabo identifikacije v A1 omrežju. Po preprečitvi nadaljnje uporabe identifikacije lahko A1 Naročniku pošlje navodila v zvezi z nadaljnjim postopkom, katere mora Naročnik upoštevati. Naročnik je zavezan skrbno ravnati z dodeljeno mu posebno identifikacijo. Odgovornost v primeru morebitne zlorabe oziroma nepooblaščene uporabe identifikacije je v celoti na Naročniku, če Veljavni predpisi izrecno ne določajo drugače.

26. Naročnik lahko vklaplja in izklaplja različne tarife in opcije ter na druge primerne načine prilagaja Elektronske komunikacijske storitve, ki so predmet Naročniške pogodbe, na način in pod pogoji, kot jih vsakokrat določi in Naročniku na ustrezen način sporoči A1. Naročnik se strinja, da z začetkom izvajanja Elektronske komunikacijske storitve, ki jo je vklopil preko SMS sporočil, preko telefonskih klicev, preko spleta in v drugih primerih, ko nista hkrati prisotna A1 in Naročnik, Naročnik nima pravice do odstopa od pogodbe, ki bi jo sicer lahko uveljavljal v roku 14 dni od vključitve te storitve z izpolnitvijo obrazca dostopnega na spletni strani A1.si pod zavihkom splošni pogoji/obrazec za vračilo blaga za fizične osebe. V vsakem primeru pa je vsako Elektronsko komunikacijsko storitev mogoče za naprej izklopiti na način, kot je določen v vsakokratnih Splošnih pogojih za potrošnike in/ali Posebnih pogojih A1.

27. Tveganje uporabe identifikacije za naročanje in za uporabo posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev s strani nepooblaščene osebe, iz razlogov, ki niso na strani A1, trpi izključno Naročnik. To med ostalim pomeni, da mora Naročnik plačati A1 vse Elektronske komunikacijske storitve, ki so jih A1 in Drugi ponudniki opravili za Naročnika do trenutka, ko je bila nadaljnja nepooblaščena uporaba identifikacije onemogočena ter tudi vse morebitne posledične stroške in škodo.

28. A1 zagotavlja tajnost vsebine Elektronskih komunikacijskih storitev na način in v vsebini v skladu z Veljavnimi predpisi.

29. A1 Naročnikom omogoča uporabo Storitev Drugih ponudnikov (vključno ponudnikov Gostovanj), s katerimi ima sklenjene ustrezne pogodbe o sodelovanju.

30. A1 Uporabnikom za uporabo določenih Elektronskih komunikacijskih storitev nudi prikaz identitete kličočega priključka in prikaz identitete priključka v zvezi, pred vsakim klicem pa ima kličoči Uporabnik možnost, da sam brezplačno prepreči prikaz identitete priključka s katerega kliče ali da to od A1 zahteva avtomatično za vse klice iz svojih priključkov (razen na številke za Klice v sili).

31. V izjemnih primerih v katerih drugačno ravnanje A1 tehnično ni možno (npr.: če tako določi pristojni organ, če pristojni organ spremeni A1 dodeljen številski prostor, če nastopijo tehnične omejitve, ki jih ni mogoče rešiti na drug način, …), sme A1 spremeniti Telefonsko številko, ki jo je predhodno dodelil v uporabo Naročniku. O tej spremembi mora A1 obvestiti Naročnika takoj po tem, ko sam ugotovi, da bo Telefonsko številko moral spremeniti.

32. Zaradi zagotovitve ustrezne kakovosti storitev velja za vse Naročnike neomejenih paketov načelo normalne in običajne uporabe storitve.

VII. Izpolnjevanje obveznosti in uveljavljanje pravic

33. Če v okviru izvajanja Naročniške pogodbe A1 krivdno povzroči Naročniku škodo, A1 Naročniku ne odgovarja za škodo, ki presega šestkratni znesek zadnjega Računa pred nastankom te škode, ki ga je Naročnik plačal A1 iz naslova te Naročniške pogodbe.

34. V primeru smrti ali poškodb, ki je v okviru izvajanja Naročniške pogodbe posledica dejanja ali opustitve A1, A1 Naročniku odgovarja v skladu z Veljavnimi predpisi.

35. A1 svojo obveznost pošiljanja Računov Naročniku izpolni tako, da Naročniku pošilja Račune navadno po pošti, na Naročnikov naslov ali na drug naslov, ki ga Naročnik določi za prejemanje Računov, po elektronski pošti ali na kakršenkoli drug elektronski ali drugačen način. Naročnik mora A1 plačati Račun v skladu z njegovo vsebino oziroma določili. V primeru izdaje Računa v elektronski obliki, se ta Naročniku pošilja zgolj po elektronski pošti, pri čemer mora Naročnik zagotavljati: (i) stalno in nemoteno delovanje elektronskega naslova, na katerega A1 ta Račun pošilja ter (ii) sprotno obveščanje A1 o vsaki spremembi tega elektronskega naslova.

36. Vse opravljene Elektronske komunikacijske storitve ter vse stroške (v zvezi s sklenitvijo in v okviru izvajanja Naročniške pogodbe, zaradi kršitve Naročniške pogodbe in zaradi katere koli druge v Ceniku predvidene okoliščine oziroma dejstva), je Naročnik dolžan plačati v skladu s Cenikom veljavnim v času opravljene storitve oziroma nastanka stroška.

37. Račun, ki ga prejme Naročnik, je Nerazčlenjeni račun. Razčlenjeni račun ali Zbirni račun mora A1 Naročniku zagotoviti, če Naročnik to pisno zahteva in plača v skladu s Cenikom in sicer v okviru tistih stopenj razčlenitve oziroma zbirnosti, kot jih A1 zagotavlja. Podlaga za Razčlenjeni račun za opravljene Storitve Drugih ponudnikov (npr.: ponudnikov Gostovanj, …), so podatki, ki jih A1 zagotovi Drug ponudnik in je tudi stopnja razčlenjenosti Računa lahko samo takšna, kot jo omogočajo ti podatki.

38. Razčlenjeni račun mora A1 Naročniku zagotoviti za nazaj, če Naročnik to pisno zahteva in plača v skladu s Cenikom, največ za zadnje tri izdane Račune zadnjih treh Obračunskih obdobij od dne, v katerem Naročnik od A1 to zahteva.

39. Če tako določa Naročniška pogodba ali Cenik, mora Naročnik, za posamezno Obračunsko obdobje ali za drugo obdobje določeno v Naročniški pogodbi ali v Ceniku, določen znesek iz naslova svojih obveznosti do A1 po Naročniški pogodbi plačati vnaprej. Če v tem primeru to obdobje iz kateregakoli razloga ne poteče v celoti (npr.: zaradi prenosa sklenjene Naročniške pogodbe na novega Naročnika, …), mora Naročnik plačati A1 (poleg ostalih obveznosti v skladu s Cenikom) zgolj sorazmeren del zneska, ki se plačuje vnaprej, izračunan po formuli: znesek, ki se plačuje vnaprej za posamezno obdobje / (deljeno) s številom vseh dni v tem obdobju X (pomnoženo) s številom dni dejanskega trajanja tega obdobja – razen če Naročniška pogodba ali Cenik določa drugače.

40. Naročnino ali drug znesek v skladu s Cenikom, katerega višina ni odvisna od obsega dejanske uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev, sme A1 zaračunati Naročniku tudi za obdobje, v katerem Uporabnik morebitno ni uporabljal Elektronskih komunikacijskih storitev ali pa jih je uporabljal v omejenem obsegu.

41. Storitve Drugih ponudnikov A1 obračunava in zaračunava Naročniku na podlagi podatkov, kot jih sam prejme od Drugih ponudnikov do dneva obračuna zneskov v Računu, lahko tudi izven Obračunskega obdobja. Podatke iz veljavnih cenikov Drugih ponudnikov, ki jih A1 upošteva pri obračunavanju in zaračunavanju Naročniku, katerih A1 ne objavlja, so Naročniku dostopni na način, kot ga nudijo Drugi ponudniki. A1 lahko obračuna in zaračuna Naročniku tudi druge zneske iz predhodnih Obračunskih obdobij, če iz kateregakoli razloga ti niso bili že obračunani in zaračunani na takratnem Računu.

42. V primeru zamude s plačilom (dela) zapadlih denarnih obveznosti po Računu, mora Naročnik plačati A1 tudi zakonske zamudne obresti obračunane od neplačanih denarnih obveznosti, od dneva zapadlosti obveznosti v plačilo, do dneva plačila, v višini po obrestni meri za zamudne obresti določeni z Veljavnimi predpisi.

43. Če Naročnik ne izpolni zapadle obveznosti do A1 iz Računa, mora Naročnik plačati A1 in osebi, ki jo A1 pooblasti za uveljavitev oziroma za izterjavo te obveznosti od Naročnika, tudi stroške vseh dejanj in opravil, ki jih izvede A1 in ta pooblaščena oseba, v višini v skladu s Cenikom ali določenih neposredno z Veljavnimi predpisi (npr.: z Zakonom o sodnih taksah, z Zakonom o odvetniški tarifi …).

44. Če Naročnik ne plača zapadlih obveznosti do A1, pri čemer pa ima Naročnik na računu A1 dobroimetje iz kateregakoli naslova ali mu A1 dolguje karkoli drugega iz kateregakoli naslova, sme A1 kadarkoli pobotati (kompenzirati) svoje terjatve do tega Naročnika, s terjatvami tega Naročnika do sebe.

45. Ne glede na ostala določila Splošnih pogojev za potrošnike, sme A1 plačilo katerekoli svoje zapadle terjatve do Naročnika kadarkoli uveljavljati v sodnih in drugih ustreznih postopkih v skladu z Veljavnimi predpisi.

VIII. Preprečevanje izredno visokih zneskov na računih

46. A1 preprečuje Izredno visoke račune oziroma Negativne reakcije na račun tako, da na zahtevo Naročnika oziroma Uporabnika, v skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi, posreduje Naročniku oziroma Uporabniku tiste informacije, ki jih le-ta potrebuje za preprečevanje Izredno visokih računov oziroma Negativnih reakcij na račun, saj A1 v obsegu kot lahko ažurno spremlja in obračunava promet v realnem času ter s tem spremlja morebitna

odstopanja od običajnih vzorcev Uporabnikove porabe Elektronskih komunikacijskih storitev. Ne glede na to pa so zaradi časovnih zamikov med obračuni možna odstopanja med obračunanim in dejanskim prometom, saj so te informacije, glede na hitrost njihovega spreminjanja, lahko zgolj okvirne.

47. Naročnik oziroma Uporabnik lahko, če tehnična podpora posamezni storitvi to omogoča, preveri (povečano) porabo Elektronskih komunikacijskih storitev in morebitne omejitve glede teh pridobljenih informacij (npr.: glede podatkov od Drugih ponudnikov, ki jih A1 morebitno še ni prejel, …),: (i) tako, da A1 pošlje SMS sporočilo: STANJE (oziroma drugo SMS sporočilo, ki ga določi A1), na telefonsko številko 9443 (oziroma na drugo telefonsko številko, ki jo določi A1), nakar ga A1 obvesti o stanju porabe, (ii) preko spletne aplikacije: Moj. A1 (oziroma druge spletne aplikacije, ki jo določi A1), kjer lahko spremlja trenutno porabo in analizo porabe v predhodnem obračunskem obdobju, (iii) s klicem na številko za pomoč Uporabnikom in (iv) na druge načine, glede katerih lahko vsak Naročnik oziroma Uporabnik pridobi informacije na prodajnih mestih A1.

48. Zaradi preprečevanja Izredno visokih računov A1 zagotavlja Naročnikom oziroma Uporabnikom, upoštevajoč tehnične zmožnosti glede na posamezno Elektronsko komunikacijsko storitev, tudi posamezne storitve določene v Ceniku, s katerimi se Naročnikom oziroma Uporabnikom omogoča kontrolo (povečane) porabe Elektronskih komunikacijskih storitev: (i) tako, da ima Uporabnik omejitev prenosa podatkov v tujini, (ii) tako, da ima Uporabnik preprečeno uporabo posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev (npr.: tistih za plačilo blaga ali storitev Drugih ponudnikov, …), (iii) tako, da ima Uporabnik preprečen prejem komercialnih sporočil in (iv) druge storitve, glede katerih Naročnik oziroma Uporabnik lahko pridobi informacije na prodajnih mestih A1. Odvisno od vsebine storitev, ki zagotavljajo omejeno porabo Elektronskih komunikacijskih storitev, A1 pošlje Uporabniku opozorilno SMS sporočilo in pri nadaljevanju porabe lahko A1 prepreči izvajanje tiste Elektronske komunikacijske storitve, glede katere je dogovorjena omejitev.

49. Če se poraba Elektronskih komunikacijskih storitev bistveno poveča, Uporabnik pa se na A1 opozorilno SMS sporočilo ne odzove, poraba Elektronskih komunikacijskih storitev pa še dalje narašča in v drugih izjemnih primerih, v katerih A1 iz okoliščin primera lahko predvidi možnost nastanka Izredno visokega računa oziroma Negativne reakcije na račun (npr.: opozorilo Drugega ponudnika, pri katerem A1 Gostuje, …), sme A1 tudi med Obračunskim obdobjem izdati Račun in pozvati Naročnika naj A1 plača obveznosti v krajšem roku, kot je običajno naveden v Računu. Obenem sme A1, do plačila Računa, Uporabniku omejiti ali preprečiti uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev, ki bi bile lahko vzrok za Izredno visok račun oziroma za Negativno reakcijo na račun.

50. Priporočilo o preprečevanju izredno visokih zneskov na računih končnih uporabnikov, v vsebini kot ga je izdala Agencija, je dostopno na A1 spletni strani A1.si.

IX. Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo

51. Glede izvajanja Naročniške pogodbe in upoštevanja Veljavnih predpisov s strani A1, ima Naročnik oziroma Uporabnik - vlagatelj pravico do Ugovora zoper vsako odločitev in zoper vsako ravnanje A1. Ugovor mora vlagatelj podati v roku petnajstih dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najkasneje v šestdesetih dneh od dneva izdaje Računa oziroma od dneva, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet Ugovora, na poslovni naslov A1. Šteje se, da je Ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan tega pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je Ugovor pravočasen, če ga vlagatelj vloži prvi naslednji delovni dan. Vlagatelj lahko svoj Ugovor poda A1 tudi po elektronski pošti ali s telefonskim klicem na številko za pomoč Uporabnikom, pri čemer mora vlagatelj posebej opozoriti prevzemnika klica na strani A1, da vlaga Ugovor in se v tem primeru šteje, da je A1 prejel Ugovor na dan, v katerem mu ga je vlagatelj sporočil s klicem na njegovo telefonsko številko.

52. O Ugovoru odloča oddelek A1 za reševanje Ugovorov. Odločitev glede Ugovora mora A1 poslati vlagatelju na način, s katerim je mogoče dokazati njeno vročitev vlagatelju. Če je vlagatelj poslal Ugovor po elektronski pošti, se šteje, da soglaša, da mu lahko tudi A1 pošlje svojo odločitev glede Ugovora po elektronski pošti na naslov, iz katerega ga je poslal vlagatelj, ali na elektronski naslov, ki ga vlagatelj kot takšnega navede v svojem elektronskem Ugovoru.

53. Če A1 v petnajstih dneh po vložitvi Ugovora temu ne ugodi, lahko vlagatelj, v petnajstih dneh po prejemu takšne odločitve, vloži predlog za rešitev spora na Agencijo. Če A1 v petnajstih dneh od vložitve Ugovora o njem ne odloči (molk A1), lahko vlagatelj vloži predlog za rešitev spora na Agencijo v roku tridesetih dni od vložitve Ugovora. Vlagatelj lahko vloži predlog za rešitev spora na Agencijo tudi kadar A1 ugodi njegovemu Ugovoru, vendar nato svojih posledičnih obveznosti ne izpolni v petnajstih dneh od vročitve takšne odločitve vlagatelj – v tem primeru vlagatelj lahko vloži predlog za rešitev spora na Agencijo v petnajstih dneh po poteku roka za izpolnitev te obveznosti s strani A1. V skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošnikih sporov (ZIsRPS) A1 Naročnike posebej opozarja, da ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora iz naslova izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev.

54. Če Naročnik oziroma Uporabnik želi uveljaviti pritožbo zoper odločitev, izvajanje ali drugo ravnanje Drugega ponudnika, mora ravnati v skladu s pogoji oziroma pravili, ki veljajo za tega Drugega ponudnika.

X. Omejitve in posledično prenehanje izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev

55. Če Naročnik ne plača zapadlih obveznosti do A1 v roku določenem v Računu, mora A1 Naročnika najprej opozoriti naj zapadle obveznosti plača v roku petnajstih dni od dneva prejema tega opomina. Opomin hkrati šteje kot obvestilo in opozorilo pred omejitvijo ali preprečitvijo izvajanja posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev. V primerih, ko A1 pošilja opomin preko SMS sporočila, ga vedno pošlje na Telefonsko številko, ki je predmet Naročniške pogodbe ali ki je navedena kot kontaktna telefonska številka. Če Naročnik kljub takšnemu opozorilu v postavljenem roku svojih zapadlih obveznosti ne plača, lahko A1: (i) po poteku osemindvajsetih dni od dneva izstavitve Računa prepreči Naročniku izvajanje vseh izhodnih Elektronskih komunikacijskih storitev (npr.: izhodnih klicev, pošiljanje izhodnih SMS sporočil in izhodnih MMS sporočil in druge prenose podatkov iz A1 omrežja, …) in zmanjša hitrost pošiljanja in sprejemanja podatkov preko spleta, (ii) po poteku devetinštiridesetih dni od dneva izstavitve Računa, poleg predhodnih ukrepov, prepreči Naročniku tudi sprejemanje vseh dohodnih Elektronskih komunikacijskih storitev (npr.: dohodnih klicev ter sprejemanje vseh dohodnih SMS sporočil in dohodnih MMS sporočil in druge prenose podatkov v A1 omrežje, …) in še dodatno zmanjša hitrost pošiljanja in sprejemanja podatkov preko spleta in (iii) po poteku devetinsedemdesetih dni od dneva izstavitve Računa odstopi od Naročniške pogodbe, na kateri temelji Naročnikov neplačan Račun, v posledici česar ta Naročniška pogodba preneha veljati brez odpovednega roka obenem, ko je Naročnik prejel odstopno izjavo A1 in A1 za tega Naročnika lahko preneha izvajati vse Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi.

56. Če Naročnik ne plača zapadlih obveznosti do A1 v roku določenem v Zbirnem/ih računu/ih zgolj za eno ali zgolj za nekatere od Telefonskih številk in/ali druga/e predmeta/e po Naročniški pogodbi, katere zajema/jo Zbirni račun/i, določila Splošnih pogojev za potrošnike glede omejitev in posledičnega prenehanja izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev veljajo za vse Telefonske številke in/ali druge predmete po Naročniški pogodbi po tem/h Zbirnem/ih računu/ih.

57. Kadar Naročnik zoper sporni Račun vloži Ugovor glede višine zaračunanega zneska, A1 Naročniku, ne glede na ostala določila Splošnih pogojev za potrošnike, do dokončne odločitve v tej zadevi, vključno Agencije, če o tej zadevi odloča tudi Agencija, ne bo omejil ali prekinil uporabe oziroma izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi in sicer vse to pod pogojem: (i) da je Naročnik pravočasno plačal nesporni del Računa ali (ii) da je Naročnik plačal znesek enak povprečni višini zadnjih treh nespornih Računov, ki jih je A1 izstavil Naročniku pred tem spornim Računom, (iii) da je Naročnik o plačilu po prejšnjih točkah obvestil A1.

58. Če ima Naročnik plačane vse Račune, krši pa druga določila Naročniške pogodbe in/ali A1 utemeljeno sklepa, da Naročnik ne bo poravnal računa za uporabljene storitve, mora A1 Naročnika najprej opozoriti naj preneha s kršitvijo v roku primernem glede na kršitev. Če Naročnik krši Naročniško pogodbo tako, da zlorablja svoje pravice iz Naročniške pogodbe, ali da uporablja Elektronske komunikacijske storitve v nasprotju z namenom po Naročniški pogodbi, ali tako da lahko na A1 omrežju ali tretjim osebam nastane škoda, mora Naročnik prenehati s kršitvijo takoj po prejemu opozorila iz strani A1. Če Naročnik kljub takšnemu opozorilu ne preneha s kršitvijo v postavljenem roku, lahko A1 omeji ali prepreči izvajanje posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev glede katerih Naročnik krši Naročniško pogodbo, dokler Naročnik ne preneha s kršitvijo. Če to tehnično ni mogoče ali če kršitev zajema vse Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi, pa lahko A1 odstopi od Naročniške pogodbe katere določila Naročnik krši, v posledici česar ta Naročniška pogodba preneha veljati brez odpovednega roka, ko Naročnik prejme odstopno izjavo od A1 in A1 za tega Naročnika lahko preneha izvajati vse Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi. Če Naročnik kakorkoli drugače krši Naročniško pogodbo in Splošni pogoji za potrošnike za ta primer ne določajo drugače, je ta rok za prenehanje s kršitvijo petnajst dni in če Naročnik kljub takšnemu opozorilu ne preneha s kršitvijo v postavljenem roku, lahko A1 odstopi od Naročniške pogodbe katere določila Naročnik krši, v posledici česar ta Naročniška pogodba preneha veljati brez odpovednega roka, ko Naročnik prejme odstopno izjavo od A1 in A1 za tega Naročnika lahko preneha izvajati vse Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi.

59. Če Naročnik krši določila Naročniške pogodbe tako, da ta kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje, sme A1 takoj in brez katerihkoli predhodnih opozoril in drugih dejanj, odstopiti od Naročniške pogodbe katere določila Naročnik krši, v posledici česar ta Naročniška pogodba preneha veljati brez odpovednega roka obenem ko je Naročnik to odstopno izjavo prejel in A1 za tega Naročnika lahko preneha izvajati vse Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi.

60. A1 lahko zaradi zagotavljanja integritete omrežja in zagotavljanja potrebne kakovosti svojih storitev v celoti preneha ali delno omeji izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev brez predhodnega obvestila, če Uporabnik:

- povzroča tehnične motnje v A1 omrežju,
- s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno uporabo Elektorskih komunikacijskih storitev,
- poskuša razbiti zaščitne sisteme A1 omrežja in/ali zaščitne sisteme drugih Uporabnikov,
- s svojim ravnanjem povzroča škodo A1 ali drugim Uporabnikom.

61. V primeru omejitve in/ali prenehanja izvajanja posameznih Elektronskih komunikacijskih storitev iz razlogov na strani Uporabnika, Naročnik ni upravičen do nadomestila škode, ki bi jo ob tem utrpel, dolžan pa je poravnati vse obveznosti iz Naročniškega razmerja.

62. Ne glede na ostala določila Splošnih pogojev za potrošnike, A1 v obdobju veljavnosti Naročniške pogodbe ne bo v nobenem primeru Naročniku omejil ali preprečil uporabe Klicev v sili, če ni to izrecno določeno drugače.

XI. Prenehanje naročniškega razmerja

63. Naročniška pogodba preneha veljati:

- prvi dan po izteku obdobja za katerega je bila sklenjena - če je bila sklenjena za določen čas
- prvi dan po poteku odpovednega roka zaradi odstopa Naročnika ali A1 od Naročniške pogodbe
- zaradi odstopa Naročnika od Naročniške pogodbe zaradi kršitve Naročniške pogodbe s strani A1
- zaradi odstopa Naročnika od Naročniške pogodbe za Testiranje storitev ali za Brezplačni preizkus do trenutka prenehanja Testiranja storitev oz. Brezplačnega preizkusa,
- če Naročnik umre (pri čemer so dediči dolžni obvestiti A1, v nasprotnem so zavezani poravnati odprte in zapadle obveznosti od dne smrti dalje)
- če A1 ne sme več opravljati nobene Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi – če pa A1 ne sme več opravljati zgolj nekaterih Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi, pa ta Naročniška pogodba preneha veljati zgolj v delu glede tistih Elektronskih komunikacijskih storitev, katerih A1 ne sme več opravljati, v preostalem delu pa ostane v veljavi, če je to v skladu s pogodbenim namenom Naročnika in A1 po tej Naročniški pogodbi
- če Naročnik ne izpolnjuje več pogojev za sklenitev Naročniške pogodbe
- sporazumno, v skladu z dogovorom med Naročnikom in A1
- in zaradi drugih razlogov v skladu z Naročniško pogodbo ali neposredno Veljavnimi predpisi.

64. V primeru ponavljajočega, nedokazanega in neutemeljenega prijavljanja Napak ima A1 po predhodnem pisnem opozorilu Naročniku pravico odpovedati Naročniško pogodbo. A1 lahko od Naročniške pogodbe enostransko odstopi brez odpovednega roka zlasti iz sledečih razlogov na strani Naročnika:

- če Naročnik po ponovni vzpostavitvi delovanja Elektronskih komunikacijskih storitev ponovno krši določila Naročniške pogodbe,
- če Naročnik ne poravna svojih obveznosti iz naslova Naročniške pogodbe v roku navedenem v opominu in tudi ne po omejitvi oziroma prekinitvi Elektronskih komunikacijskih storitev,
- če Uporabnik zlorabi Naročniško razmerje v nezakonite namene in ne deluje skladno z Veljavnimi predpis,
- če Naročnik oz. Uporabnik povzroča večjo škodo drugim Naročnikom oz. Uporabnikom ali A1,
- če Naročnik izpolni Naročniško pogodbo z lažnimi oz. neresničnimi podatki ali sicer poda lažne oz. neresnične podatke, ki jih zahteva A1.

65. Če Naročniška pogodba ne določa drugače se šteje, da sta Naročnik in A1 sklenila Naročniško pogodbo za nedoločen čas. Če sta A1 in Naročnik sklenila Naročniško pogodbo za določen čas in če po poteku tega časa A1 Uporabniku še naprej zagotavlja Elektronske komunikacijske storitve po tej Naročniški pogodbi, se šteje, da se je veljavnost te Naročniške pogodbe podaljšala na nedoločen čas.

66. Naročnik ali A1 lahko odstopita od Naročniške pogodbe z lastnoročno podpisano odstopno izjavo, ki jo vsaka od pogodbenih strank lahko pošlje drugi na način, da je mogoče izkazati, da je druga pogodbena stranka to odstopno izjavo prejela. Naročnik mora v odstopni izjavi najmanj navesti tiste podatke, ki jih A1 potrebuje za izvedbo odstopa od Naročniške pogodbe (npr. ime in priimek, Telefonsko številko za katero se zahteva odstop, številka linije, lokacija priključka itd.). V tem primeru Naročniška pogodba preneha veljati in pogodbeni stranki zavezovati prvi dan po poteku odpovednega roka, kot je določen v Posebnih pogojih – razen, če Naročniška pogodba določa drugače.

67. Ne glede na ostala določila Splošnih pogojev za potrošnike, mora tudi že obstoječi Naročnik na zahtevo A1 predložiti vse listine, ki so po razumni presoji potrebne, da lahko A1 kadarkoli ugotovi, da Naročnik (še vedno) izpolnjuje pogoje za sklenitev Naročniške pogodbe. Če Naročnik zahtevanih listin ne predloži, lahko A1 šteje, da Naročnik pogojev za sklenitev Naročniške pogodbe ne izpolnjuje več.

68. Kadar A1 na strani Naročnika ugotovi obstoj dejstev ali okoliščin, zaradi katerih z Naročnikom ne bi sklenil Naročniške pogodbe, če bi ta dejstva ali okoliščine ugotovil pred sklenitvijo Naročniške pogodbe ali če Naročnik pogojev za sklenitev Naročniške pogodbe ne izpolnjuje več, lahko A1 odstopi od Naročniške pogodbe z odstopno izjavo, ki jo pošlje Naročniku na način, da je mogoče izkazati, da je Naročnik to odstopno izjavo prejel. V posledici Naročniška pogodba preneha veljati in pogodbeni stranki zavezovati obenem, ko je Naročnik to odstopno izjavo prejel.

69. V primeru prekinitve Naročniške pogodbe mora Naročnik skladno s Cenikom poravnati strošek prekinitve Naročniške pogodbe oziroma zapiranja računa in vse še neporavnane obveznosti iz naslova Naročniške pogodbe, ki so nastale do prenehanja veljavnosti Naročniške pogodbe. V primeru prekinitve pogodbe oziroma dodatka, ki vsebuje dogovor o zagotovitvi posebne ugodnosti, mora Naročnik skladno s Cenikom poravnati strošek predčasnega prenehanja veljavnosti te pogodbe oziroma dodatka, ki vsebuje dogovor o zagotovitvi posebne ugodnosti, vračilo sorazmernega dela prejete ugodnosti, ki se obračuna v višini, kot je vsakokrat določena v tej pogodbi oziroma dodatku, ki vsebuje dogovor o zagotovitvi posebne ugodnosti, kot tudi vse morebitne neporavnane obveznosti iz naslova te pogodbe oziroma dodatka, ki vsebuje dogovor o zagotovitvi posebne ugodnosti. V primeru prenosa telefonske številke k drugemu operaterju, mora Naročnik skladno s Cenikom poravnati tudi strošek prenosa številke iz mobilnega oziroma fiksnega omrežja A1 (MNP oziroma FNP).

XII. Terminalska oprema

70. Uporabnik sme za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev uporabljati izključno tisto Terminalsko opremo (telefonske aparate, Kartico SIM, spletni modem, …), ki ustreza zahtevam iz Veljavnih predpisov. Na

zahtevo A1 mora Uporabnik: (i) omogočiti pregled opreme, ki jo uporablja v okviru uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev oziroma (ii) nemudoma posredovati podatke v zvezi s to opremo.

71. Uporabnik mora Terminalsko opremo uporabljati v skladu z Veljavnimi predpisi, Naročniško pogodbo, navodili za uporabo in namenom, kot ga določi A1 oziroma kot izhaja iz namena Naročniške pogodbe – v nasprotnem primeru lahko A1 Uporabniku uporabo te opreme omeji ali onemogoči, Uporabnik pa tako A1 kot tretjim osebam odgovarja za vso morebitno posledično nastalo škodo in stroške v posledici takšne uporabe.

72. Če Uporabnik uporablja: (i) naprave in ostalo, kar ne spada v okvir Terminalske opreme, (ii) ali če Uporabnik uporablja Terminalsko opremo v nasprotju z Veljavnimi predpisi, ali Naročniško pogodbo, ali navodili za uporabo, ali namenom, kot ga določi A1 oziroma kot izhaja iz namena Naročniške pogodbe, (iii) ali če Uporabnik uporablja Terminalsko opremo, katere tehnične značilnosti in funkcionalnosti so omejene, lahko Uporabniku zaradi teh razlogov, ki se štejejo za razloge na strani Uporabnika, niso dostopne vse ponujene Elektronske komunikacijske storitve ali pa Uporabniku pri uporabi Elektronskih komunikacijskih storitev nastajajo motnje.

73. Uporabnik mora Terminalsko opremo uporabljati na način: (i) da ne povzroča motenj in ne ogroža delovanja A1 naprav in opreme, (ii) da ne ogroža tretjih oseb in njihovega premoženja; (iii) da ne posega v pravice tretjih oseb in (iv) da ne povzroča nevarnosti za življenje in zdravje tretjih oseb.

74. Če je delovanje ali uporaba Terminalske opreme odvisna od programske opreme, ali instalacij, ali druge opreme v lasti Uporabnika, mora Uporabnik to svojo opremo vzdrževati v stanju, ki omogoča nemoteno delovanje in uporabo Terminalske opreme.

75. Vsa Terminalska oprema, ki jo zagotovi A1 Naročniku je last A1, razen če iz Računa izhaja drugače. A1 oz. njegov pooblaščeni izvajalec zagotavlja servis in garancijska popravila Terminalske opreme, ki jo je zagotovil v skladu z Naročniško pogodbo. Naročnik se obvezuje, da bo s Terminalsko opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja Terminalske opreme, ki presega okvir običajne uporabe, A1 povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Po izteku ali prekinitvi Naročniške pogodbe mora Naročnik na svoje stroške v roku 15 dni vrniti Terminalsko opremo A1 na njegov sedež oz. omogočiti A1 da Terminalsko opremo odstrani. V kolikor Naročnik A1 ne vrne Terminalske opreme ali ne omogoči njene odstranitve, je dolžan A1 povrniti stroške Terminalske opreme v višini njene nabavne vrednosti.

XIII. Obdelovanje osebnih podatkov

76. A1 osebne podatke obdeluje v skladu z veljavno zakonodajo. Način obdelave osebnih podatkov in pravice Naročnikov ter Uporabnikov v zvezi s tem, so določeni v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je sestavni del teh Splošnih pogojev za potrošnike in je dostopna na A1.si.

XIV. Skrb za Uporabnike

77. Če Naročnik od A1 pisno zahteva naj izsledi zlonamerne ali nadležne klice ali SMS sporočila, ki jih prejema v okviru Elektronskih komunikacijskih storitev, sme A1 začasno, vendar najdalj tri mesece, beležiti izvor teh klicev in SMS sporočil, ki se zaključijo v A1 omrežju v priključni točki tega Naročnika in sicer tudi tistih, katerih identiteta ni prikazana in bo o ugotovitvah obvestil Naročnika, ki je zahteval izsleditev izvora.

78. A1 Uporabnikom brezplačno zagotavlja Klice v sili iz A1 omrežja in jih obravnava prioritetno. Invalidom je omogočen Klic v sili v obliki SMS sporočil na številke za Klic v sili. Uporabnik soglaša, da sme A1, v primeru če bi bili ti Klici v sili po razumni presoji nujni in če to dopuščajo tehnične zmožnosti in Veljavni predpisi, ugotoviti lokacijo kličočega Uporabnika in njegovo Telefonsko številko in lokacijo brezplačno posredovati pristojnim organom, institucijam ali posameznikom pooblaščenim za prejem teh informacij. Smiselno enako velja za sporočanje podatkov v izrednih razmerah oziroma okoliščinah ter v primerih varovanja življenja in zdravja. Uporabnik je seznanjen, da v primeru nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja, internetnega priključka, Terminalske opreme, uporaba Elektronskih komunikacijskih storitev, vključno s Klici v sili, ne bo možna.

79. Uničenje, izguba ali kraja Terminalske opreme (vključno morebitne Kartice SIM) predstavlja tveganje izključno na strani Naročnika oziroma Uporabnika, kar med ostalim pomeni, da je dolžan Naročnik plačati A1 vse Elektronske komunikacijske storitve in vse Storitve Drugih ponudnikov opravljene z uporabo te opreme v obdobju do preprečitve njihove nadaljnje uporabe. V posledici uničenja, izgube ali kraje te opreme mora Naročnik plačati tudi vse stroške povezanih aktivnosti (vključno ponovnega priklopa Telefonske številke) v skladu s Cenikom.

80. Če Naročnik v primeru uničenja, izgube ali kraje Terminalske opreme (vključno morebitne Kartice SIM) želi novo opremo oziroma če želi preprečiti njihovo morebitno nadaljnjo uporabo, mora to A1 sporočiti pisno, lahko pa tudi na drug način, kot ga dogovori z A1 (npr.: z uporabo gesla, …). Po prejemu tega sporočila o izgubi ali kraji te opreme, bo A1 na zahtevo Naročnika takoj preprečil njihovo nadaljnjo uporabo (z izključitvijo Naročnika iz A1 omrežja ali drugače) v lastnem omrežju in v omrežjih v katerih A1 Gostuje. Po izključitvi te opreme iz teh omrežij, lahko A1 pošlje Naročniku zavezujoča navodila v zvezi s postopkom, kako naj zamenja to preklicano opremo z novo. Če Naročnik v petnajstih dneh po datumu pošiljanja tega navodila ne zamenja te preklicane opreme z novo,

sme A1 onemogočiti tudi uporabo Telefonske številke Naročnika po tej opremi in izvesti vse druge ustrezne ukrepe za zavarovanje pravic Naročnika in svojih.

81. A1 zagotavlja neprekinjeno delovanje (24 ur na dan, vsak dan) svojega centra za pomoč Uporabnikom. Center za pomoč Uporabnikom zagotavlja Naročnikom, Uporabnikom in drugim zainteresiranim osebam, vse informacije s katerimi razpolaga A1 in katere lahko A1 v skladu z Veljavnimi predpisi posreduje Naročnikom, Uporabnikom in drugim zainteresiranim osebam, v zvezi z: (i) A1 storitvami in (ii) Naročniki in Uporabniki. Obseg teh informacij, ki jih A1 posreduje telefonsko, lahko A1 omeji v skladu z lastno odločitvijo.

XV. Veljavnost Splošnih pogojev za potrošnike

82. Naročniško pogodbo, vključno njene Priloge (Splošne pogoje za potrošnike, Cenik, …) sme A1 spremeniti v skladu z lastno odločitvijo. Sprememba Priloge, ki je Priloga zgolj eni ali večim Naročniškim pogodbam (npr.: sprememba: (i) Posebnih pogojev, ki so Priloga zgolj nekaterim Naročniškim pogodbam, (ii) sprememba Cenika za Elektronsko komunikacijsko storitev, ki je predmet zgolj ene ali več Naročniških pogodb, …), ne pomeni tudi spremembe tistih Naročniških pogodb, ki te Priloge nimajo oziroma na katere se ta Priloga oziroma njene spremembe ne nanašajo.

83. O vsaki spremembi Naročniške pogodbe, vključno njenih Prilog (Splošnih pogojev za potrošnike, Cenika, …) mora A1 obvestiti tiste Naročnike, na katere se te spremembe nanašajo in sicer najmanj trideset dni pred uveljavitvijo teh sprememb: (i) z objavo teh sprememb na svoji spletni strani A1.si, (ii) na prodajnih mestih in (iii) z SMS sporočilom ali z obvestilom po elektronskih pošti ali z objavo na uporabniškem portalu ali s pisnim obvestilom. Če Naročnik s predlaganimi spremembami ne soglaša, lahko v tridesetih dneh pred uveljavitvijo sprememb, brez odpovednega roka, brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja in brez pogodbene kazni, odstopi od Naročniške pogodbe s pisno odstopno izjavo izročeno A1. Če Naročnik v tem roku ne odstopi od Naročniške pogodbe, se šteje, da Naročnik s temi spremembami soglaša ter da te spremembe zanj veljajo in ga zavezujejo. Z začetkom veljavnosti sprememb do takrat veljavna Naročniška pogodba v tem spremenjenem delu preneha veljati, v preostalem delu pa ostane v veljavi ob smiselnem vsebinskem upoštevanju sprememb..

84. Kljub spremenjeni Naročniški pogodbi, vključno njenih Prilog (Splošnih pogojev za potrošnike, Cenika, …) pa Naročnik nima pravice do odstopa od Naročniške pogodbe, če je bila sprememba Naročniške pogodbe potrebna zaradi uskladitve z Veljavnimi predpisi.

85. Predmetni Splošni pogoji za potrošnike začnejo veljati 25. 5. 2018 in v celoti nadomestijo do sedaj veljavne Splošne pogoje za potrošnike.

86. Za vse Naročnike - potrošnike velja, da z dnem, ko zanje pričnejo veljati ti Splošni pogoji za potrošnike zanje hkrati veljajo tudi: (i) za Naročnike, katerih predmet Naročniške pogodbe so Mobilne storitve, Posebni pogoji za Mobilne storitve in (ii) za Naročnike, katerih predmet Naročniških pogodb so Širokopasovne storitve, Posebni pogoji za Širokopasovne storitve.

A1 Slovenija, d. d.
Ameriška ulica 4,
1000 Ljubljana

M +386 40 40 40 40
F +386 40 44 35 99
A1.si

Politika varstva osebnih podatkov

1) O Politiki varstva osebnih podatkov

Namen Politike varstva osebnih podatkov (v nadaljevanju: Politika) je seznanitev Naročnikov Uporabnikov ter drugih oseb (v nadaljevanju: Posamezniki) z nameni in podlago obdelave osebnih podatkov s strani A1 Slovenija, d. d., Ameriška ul. 4, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1 Slovenija) ter pravicami Posameznikov na tem področju.

Hkrati ta Politika dodatno pojasnjuje soglasje za obdelavo podatkov.

Za opredelitve, napisane z veliko začetnico, se uporabljajo pomeni, navedeni v Splošnih pogojih za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike ter Splošnih pogojih za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike (v nadaljevanju: Splošni pogoji), v kolikor v Politiki ni določeno drugače.

V Politiki so skladno z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (v nadaljevanju Splošna uredba o varstvu podatkov), zajete naslednje informacije:
- kontaktne informacije A1 Slovenija in kontakt pooblaščene osebe za varstvo podatkov,
- namene, podlage in vrste obdelave različnih vrst osebnih podatkov Posameznikov, vključno s profiliranjem osebnih podatkov Posameznikov,
- posredovanje podatkov tretjim osebam in v tretje države,
- čas hrambe posameznih vrst osebnih podatkov,
- pravice Posameznikov v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, pravica do vložitve pritožbe v zvezi z obdelavo osebnih podatkov.

Kjer je to primerno, se določila, ki se nanašajo na Posameznike, uporabljajo tudi za vprašanja tajnosti in zaupnosti komunikacij uporabnikov, ki so pravne osebe.

2) Upravljavec in pooblaščena oseba za varstvo podatkov

Upravljavec osebnih podatkov Posameznikov, ki se obdelujejo v skladu s Politiko varstva osebnih podatkov, je A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana.

3) V A1 Slovenija je imenovana pooblaščena oseba za varstvo podatkov, ki je dosegljiva na elektronskem naslovu dpo@A1.si.**Nameni obdelave in podlage za obdelavo podatkov**

Obdelava na podlagi pogodbe:

A1 Slovenija obdeluje osebne podatke Posameznikov za izpolnjevanje svojih obveznosti iz pogodbenega razmerja za Elektronske komunikacijske storitve ali druge storitve, vključno s storitvami z dodano vrednostjo, oziroma prodajo blaga.

V okviru uveljavljanja pravic in izpolnjevanja pogodbenih obveznosti A1 Slovenija obdeluje osebne podatke Posameznikov za naslednje namene: identifikacija Posameznika, priprava ponudbe, sklenitev pogodbe, dobava storitev ali opreme, dostava opreme in/ali dokumentacije na dom, obveščanje o spremembi zakonodaje na določenem področju ali spremembi prodajnih pogojev, izvajanje sprememb naročniškega in drugega pogodbenega razmerja, obračunavanje storitev, reševanje morebitnih tehničnih težav, ugovorov ali reklamacij Posameznikov,

pošiljanje obvestil Posameznikom v zvezi z izvajanjem naročniškega ali drugega pogodbenega razmerja, izvajanje morebitnih postopkov izterjave, prodaja terjatev ter za druge namene, potrebne za izvajanje ali sklepanje pogodbenega razmerja med A1 Slovenija in Posameznikom. V obsegu, nujno potrebnem za preverjanje pristnosti in identifikacijo transakcij, A1 Slovenija obdeluje podatke tudi za potrebe obračuna provizij zaposlenim in poslovnim partnerjem, ki prodajajo storitve Posameznikom, ter opredelitev njihove učinkovitosti ter pripravo poročil in planiranje nadaljnjih prodajnih aktivnosti.

Za potrebe izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev ter z njimi povezanih storitev, ki jih je naročil Posameznik, A1 Slovenija, dokler je to potrebno za izvajanje teh Elektronskih komunikacijskih storitev, obdeluje vse podatke, ki so za to potrebni. Sem sodijo zlasti podatki o klicočih in klicanih številkah, prijavi posameznika na celico (bazno postajo) ter podatkovne komunikacije, vključno s komunikacijo prek SMS/MMS in interneta oziroma internetnih aplikacij ter podatki in obvestila, zlasti prek SMS ali, kjer je to primerno, glasovno opozorilo ob vzpostavitvi zveze: v zvezi aktivacijo ali iztekom računa ter o enotah, ki so na voljo; o vklopu ali spremembi opcij ali tarif; o izteku vklopa ali ko je dosežen določen delež porabljenih količin; o (predvidenem) izklopu številke iz omrežja; o stanju na računu ali, skladno s splošnimi pogoji, povezanem računu. A1 Slovenija za namene spremljanja in preverjanja kakovosti izvajanja storitev ter odpravljanja morebitnih tehničnih napak zagotavlja beleženje tehničnih parametrov, ki so lahko povezani s Posameznikom.

Obdelava osebnih podatkov Posameznika je lahko tudi del dodatnih storitev, naročenih s strani Posameznika, ki niso del naročniškega razmerja za izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev. Pogodba za tovrstne storitve se lahko sklene tudi z ustrezno izbiro na spletnem mestu ali mobilni aplikaciji A1 Slovenija.

Posameznik je obveščen o možnosti, da se pri registraciji na nekatere storitve ali v zvezi z izvajanjem posameznih pogodbenih pravic in obveznosti, lahko preverja identiteta Posameznika s pomočjo SMS sporočil ali druge avtentifikacije, ter prevzemata odgovornost za ustrezno varovanje terminalske opreme. A1 Slovenija ne odgovarja za morebitno razkritje osebnih podatkov ali zlorabo identitete Posameznika, ki je posledica neustreznega varovanja terminalske opreme s strani Posameznika.

Obdelava na podlagi zakona:

A1 Slovenija obdeluje osebne podatke Posameznikov za namene sklepanja, izvajanja, spremljanja in prekinitev naročniške pogodbe, zaračunavanja storitev ter priprave in izdajanja imenikov v skladu z zakonom, ki ureja Elektronske komunikacijske storitve.

Podatki o prometu so kateri koli podatki, obdelani za namen prenosa komunikacije po elektronskem komunikacijskem omrežju ali zaradi njegovega zaračunavanja. Sem sodijo na primer klicana in klicoča številka, IP naslov uporabniškega računalnika ali telefona, čas vzpostavitve, prekinitve in trajanja klica. A1 Slovenija lahko podatke o prometu in z njimi povezane podatke o Posameznikih hrani in obdeluje, če jih potrebuje za obračun storitev in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, zaradi spremljanja in nadzora porabe podatkovnih storitev, glede klica v sili, zaradi notranjih postopkov o odzivanju na zahteve pristojnih organov za dostop do osebnih podatkov uporabnikov na podlagi področnih zakonov, zaradi zavarovanja in neizbrisne registracije posredovanja podatkov o prometu in lokacijskih podatkov v primerih varovanja življenja in telesa, zaradi sledenja zlonamernih ali nadležnih klicev ter zaradi zakonitega prestrezanja komunikacij. Podatke o prometu lahko A1 Slovenija po preteku roka hrambe, določenega v tej Politiki, anonimizira skladno z zakonom, ki ureja izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev. Anonimizirani podatki o prometu niso več osebni podatki. Prav tako lahko A1 Slovenija, v skladu z zakonom, ki ureja izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev, v anonimizirani obliki obdeluje lokacijske podatke o Posameznikih, ki niso hkrati podatki o prometu.

A1 Slovenija za namene obračuna Elektronskih komunikacijskih storitev ter za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdeluje naslednje podatke o prometu (v nadaljevanju: obračunski podatki): izvor (npr.: kličoča številka ali uporabniško ime, …), ponor komunikacije (npr.: klicana številka, …), smer komunikacije (npr.: odhodni, dohodni klic, …), čas in trajanje komunikacije, vrsta komunikacije oziroma uporabljene storitve (npr.: klic, SMS sporočila, MMS sporočila, splet, nakup, …), podatek o preusmeritvi, količina in hitrost prenesenih podatkov in dostopna točka v spletu (v primeru podatkovnih storitev), število porabljenih brezplačnih enot (npr.: število brezplačnih minut, …), lokacija komunikacije, številka IMSI, identiteta opreme (npr.: številka IMEI, …), izvorno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve (npr.: doma, tujina, …), klicna koda izvorne države, klicna koda klicane države, uporabljena tarifa oziroma cena, zaračunana vrednost in priznani popusti, davek.

Iz vsakokrat veljavne zakonodaje lahko izhajajo tudi drugi nameni obdelave, kot so na primer obvestila o prestopu meje skladno s pravili o ureditvi nacionalnega gostovanja.

Obdelava na podlagi zakonitega interesa, za katerega si prizadeva A1 Slovenija:

A1 Slovenija lahko podatke obdeluje tudi na podlagi zakonitega interesa, za katere si prizadeva A1 Slovenija ali tretja oseba, razen kadar nad takimi interesi prevladajo interesi ali temeljne pravice in svoboščine posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ki zahtevajo varstvo osebnih podatkov, zlasti kadar se podatki nanašajo na otroka. Kadar gre za nadaljnjo uporabo podatkov, zbranih o Posamezniku, A1 Slovenija opravi presojo skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov. Taka nadaljnja uporaba podatkov v psevdonimizirani ali agregirani obliki na primer predstavlja zakonito uporabo podatkov za trženjske in druge poslovne oziroma tehnične analize A1 Slovenija. Kot dodaten ukrep pri nekaterih oblikah nadaljnje podatkov o prometu se lahko uporabi tudi brisanje določenih podatkov.

Skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov sodi med zakonite interese tudi neposredno trženje. Za potrebe neposrednega trženja lahko A1 Slovenija tudi brez privolitve oblikuje profile Posameznikov na podlagi osnovnih informacij o naročniškem razmerju, kot so na primer naročene oziroma aktivirane storitve ali paketi storitev, čas vključitve oziroma izključitve storitev, polnitve dobroimetja na predplačniškem računu ali pretekli trženjski stiki s Posameznikom zlasti glede izraženega interesa ali odsotnosti interesa za določene storitve ali pakete. Tako osnovno profiliranje ne bo nikdar vključevalo podatkov o prometu ali vsebine Elektronskih komunikacijskih storitev. Posameznik lahko navedeni obdelavi ugovarja skladno s točko 6/iv Politike.

Na podlagi zakonitega interesa lahko A1 Slovenija Posameznike za namene izboljšave storitev kontaktira za potrebe ugotavljanja njihovega zadovoljstva s storitvami oziroma uporabniško izkušnjo tudi v primerih, ko to ni nujno potrebno za izvajanje pogodbe. A1 Slovenija zaradi tehtanja tega interesa z interesi Posameznika ne kontaktira ponovno tistih Posameznikov, ki so temu ugovarjali.

A1 Slovenija hrani agregirane podatke o prometu, vključno s podatki o gostovanjih, za namene ugotavljanja prevladujoče domače uporabe ali prevladujoče domače prisotnosti Posameznika v Sloveniji, za obdobje šestih mesecev oziroma za obdobje, ki je potrebno za izvajanje Uredbe (ES) št. 531/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. junija 2012 o gostovanju v javnih mobilnih komunikacijskih omrežjih v Uniji, kot je bila spremenjena in dopolnjena s kasnejšimi uredbami Evropskega Parlamenta in Sveta ter izvedbenimi uredbami Komisije.

Skladno z zakonitim interesom lahko A1 Slovenija obdeluje osebne podatke v nujno potrebnem in sorazmernem obsegu za zagotovitev neprekinjenega delovanja, varnosti omrežja in informacij, tj. zmožnosti omrežja ali informacijskega sistema, da na določeni ravni zaupanja prepreči slučajne dogodke ali nezakonita ali zlonamerna dejanja, ki ogrožajo dostopnost, avtentičnost, celovitost in zaupnost shranjenih ali prenesenih osebnih podatkov ter varnost s tem povezanih storitev, ki jih ponujajo ali so dostopne prek omrežij in sistemov. To na primer vključuje preprečevanje nepooblaščenega dostopa do elektronskih komunikacijskih omrežij, širjenja zlonamernih kod, napadov, ki povzročajo zavrnitev storitve, ter škode na računalniških in elektronskih komunikacijskih sistemih. To lahko vključuje obdelavo omrežnih diagnostičnih podatkov (tehničnih podatkov oziroma odčitkov iz opreme) ter podatki o zgodovini v diagnostičnih orodjih, ki bi lahko omogočali ponovno identifikacijo posameznika.

A1 Slovenija ima zakonit interes podatke do preteka zakonitega roka hrambe anonimizirati oziroma agregirati in nadalje uporabljati za analize in raziskave za potrebe trženja, načrtovanja omrežja in podobno.

Drugi zakoniti interesi lahko vključujejo preprečevanje zlorab, uveljavljanje zahtevkov ali obrambo pred zahtevki v upravnih in sodnih postopkih. Zakonit interes zajema tudi zakonito preverjanje plačilne sposobnosti Posameznikov, na primer prek aplikacije SISBON.

A1 Slovenija lahko v primeru suma zlorab v primernem in sorazmernem obsegu obdeluje podatke o Posameznikih za namen identifikacije in preprečevanja morebitnih prevar ali zlorab ter lahko, če je to primerno, te podatke posreduje tudi drugim operaterjem, poslovnim partnerjem, policiji, državnemu tožilstvu ali drugim pristojnim organom. Za namen preprečitve prihodnjih zlorab oziroma prevar se podatki o zgodovini ugotovljenih zlorab oziroma prevar v povezavi s Posameznikom, kamor sodijo podatki o naročniškem razmerju ter na primer IP naslov, lahko hranijo še pet let po prenehanju poslovnega razmerja.

A1 Slovenija lahko iz razloga, da se članom istega gospodinjstva ne bi večkrat posredovale iste ponudbe, s čimer se preprečujejo nepotrebni posegi v zasebnost, na podlagi podatkov iz naročniške pogodbe (npr. ime, priimek, naslov, sklenjen naročniški paket) poveže podatke oseb, ki živijo v istem gospodinjstvu. Posamezniki imajo možnost, da pri A1 Slovenija popravijo podatek o domnevi, da gre za isto gospodinjstvo.

A1 Slovenija si pridružuje pravico, da podatke o izpolnjevanju pogodbenih obveznosti Posameznikov (podatke o plačilih računov) obdeluje za zagotavljanje višje kakovosti svojih storitev ter zagotavlja poznejši izklop storitev Posameznikom, ki svoje pogodbene obveznosti plačujejo pravočasno.

Obdelava na podlagi soglasja za obdelavo osebnih podatkov:

Obdelava podatkov lahko temelji na soglasju, ki ga posameznik da A1 Slovenija. Soglasje se lahko na primer nanaša na obveščanje o ponudbi in storitvah, pripravo ponudbe, prilagojene posameznikovim uporabniškim navadam ali opravljanje storitev z dodano vrednostjo. Obveščanje se izvaja prek kanalov, ki jih je v soglasju izbral Posameznik. Obveščanje z uporabo e-poštnega naslova vključuje posredovanje e-poštnega naslova zunanjemu obdelovalcu z namenom prikaza oglasnih sporočil A1 Slovenija med brskanjem na spletu.

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, lahko svoje soglasje kadarkoli umakne oziroma spremeni na enak način, kot je bilo soglasje dano ali na drug način, kot ga opredeli A1 Slovenija, pri čemer si A1 Slovenija pridržuje pravico do identifikacije stranke. Spremembo soglasja je med drugim mogoče urediti preko self-care portalov (mobilna in spletna aplikacija), preko kontaktnega centra ali na prodajnem mestu A1 Slovenija. Umik oziroma sprememba soglasja se nanaša le na podatke, ki se obdelujejo na podlagi soglasja. Veljavno je zadnje podano soglasje Posameznika, ki ga prejme A1 Slovenija. Možnost preklica soglasja na predstavlja odstopnega upravičenja v poslovnem razmerju Posameznika z A1 Slovenija.

Soglasje lahko da eden od staršev, rejnik ali skrbnik za mladoletnega otroka, ki skladno z veljavno zakonodajo soglasja ne more podati sam. Takšno soglasje bo veljalo dokler ga eden od staršev, rejnik ali skrbnik oziroma otrok sam, ko skladno z veljavno zakonodajo to pravico pridobi, ne prekliče ali spremeni.

Kjer soglasje vključuje neposredno trženje na podlagi Posameznikovega profila, lahko A1 Slovenija izvaja profiliranje Posameznika na podlagi naročene in dejanske uporabe podatkovnih in govornih storitev ter podatkov o lokaciji, kar omogoča avtomatizirano ponujanje storitev in paketov, prilagojenih navedenemu profilu uporabe, ob upoštevanju okoliščin kot so na primer količina porabe govornih minut, SMS/MMS in podatkov, čas navedene uporabe, podatki o ogledu TV vsebin, konkretne klicane številke drugih oseb in družinskih članov, vključno z njihovim profilom uporabe, kadar so tudi slednji za to dali soglasje. Navedeno profiliranje lahko vključuje več ali vse člane določenega gospodinjstva, kadar so ti člani gospodinjstva vsak posebej dali privolitev za tako profiliranje. Profiliranje lahko ima za posledico ponudbo oziroma informacijo o ponudbi A1 Slovenija, vendar za Posameznika v nobenem primeru ne ustvarja pravnih obveznosti. Profiliranje za potrebe neposrednega trženja lahko vključuje uporabo rojstnega datuma.

Podatki, za katere je dana privolitev, se v odsotnosti preklica obdelujejo do tri leta po prenehanju poslovnega razmerja z A1 Slovenija.

4) Posredovanje podatkov tretjim osebam ter posredovanje podatkov v tretje države (države, ki niso članice Evropske unije ali Evropskega gospodarskega prostora)

A1 Slovenija lahko, če je to skladno z namenom, s katerim se osebni podatki obdelujejo po pravu EU in slovenskih predpisih, posreduje osebne podatke o Posameznikih:

(i) osebam, ki za A1 Slovenija izvajajo posamezne naloge obdelave kot so na primer priprava in pošiljanje računov ali podatkovna analitika, vzdrževanje in razvoj omrežja in storitev, vključno s programsko opremo, kadar te naloge v potrebnem obsegu vključujejo obdelavo osebnih podatkov;

(ii) drugim operaterjem Elektronskih komunikacijskih storitev in omrežij v obsegu, ki je potreben, da se te storitve opravljajo in zaračunavajo, vključno z obračunom medomrežnega povezovanja, nacionalnega in mednarodnega gostovanja ipd.;

(iii) osebam, ki opravljajo storitve, povezane z Elektronskimi komunikacijskimi storitvami, na primer storitve plačil po komunikacijskih omrežjih in druge storitve z dodano vrednostjo, oziroma dobavljajo opremo, ki je povezana z opravljanjem Elektronskih komunikacijskih storitev, kadar je to skladno s pogodbo za dobavo storitev ali opreme oziroma soglasjem, dano A1 Slovenija ali drugemu upravljavcu;

(iv) osebam, ki za A1 Slovenija opravljajo storitve prodaje in trženja, vključno s prodajo in trženjem na terenu, ali sodelujejo z A1 Slovenija na področju trženja in prodaje lastnih storitev ali storitev tretjih

oseb, v obsegu, ki je potreben za tovrstne naloge v sklopu namenov in podlag, opredeljenih v tej Politiki;

(v) Agenciji za komunikacijska omrežja (AKOS), izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov skladno z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov, ali pristojnemu sodišču v postopkih reševanja sporov, zlasti v zvezi z dobavo in zaračunavanjem storitev.

Podatke o prometu smejo znotraj A1 Slovenija obdelovati le pooblaščene osebe, ki pod nadzorstvom A1 Slovenija skrbijo za zaračunavanje ali upravljanje prometa, odgovarjajo na vprašanja Posameznikov, odkrivajo prevare, tržijo Elektronske komunikacijske storitve, zagotavljajo storitve z dodano vrednostjo ali opravljajo druge naloge, pri katerih je potrebna obdelava osebnih podatkov, pri čemer mora biti ta obdelava omejena na obseg, ki je potreben za namene takih dejavnosti.

A1 Slovenija je član skupine A1 Telekom Austria Group ter lahko, če je to skladno z namenom, s katerim se osebni podatki obdelujejo skladno s pravom EU in slovenskimi predpisi, podatke o Posameznikih posreduje tudi v nekatere tretje države. Posredovanje podatkov v tretje države se zagotavlja v skladu z zakonskimi podlagami za iznos podatkov v tretje države, ki jih predpisujejo pravo EU ter veljavni slovenski predpisi. Mogoče podlage vključujejo:

- izvedbeni akt Evropske komisije o ustreznosti varstva v tretji državi;
- zavezujoča poslovna pravila, skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov, če so ta ustrezno odobrena;
- standardna določila o varstvu podatkov;
- drug mehanizem, ki ga dopušča Splošna uredba o varstvu podatkov.

5) Rok hrambe osebnih podatkov

Obračunski podatki in z njimi povezani kontaktni podatki o Posameznikih se lahko za namen izpolnjevanja pogodbenih obveznosti hranijo do popolnega plačila storitve oziroma najdlje do poteka zastaralnih rokov v zvezi s posamezno terjatvijo, ki lahko po zakonu znaša od enega do petih let. Računi se hranijo še 10 let po poteku leta, na katerega se račun nanaša v skladu z zakonom, ki ureja davek na dodano vrednost.

Obračunski podatki, ki se lahko uporabijo pri obračunu storitev ter za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, se lahko hranijo in obdelujejo do popolnega plačila storitve, vendar najdlje do preteka zastaralnega roka za relevantne obveznosti.

Če se podatki o prometu obdelujejo na podlagi privolitve Posameznika zaradi trženja Elektronskih komunikacijskih storitev, prodaje blaga ali izvajanja storitev z dodano vrednostjo, se ti podatki v potrebnem obsegu lahko obdelujejo toliko časa, dokler je to potrebno za takšno trženje ali storitve.

Zakon lahko določa daljši rok hrambe glede spremljanja in nadzora porabe podatkovnih storitev, za potrebe klica v sili, obveščanja in alarmiranja pri naravnih in drugih nesrečah, glede notranjih postopkov o odzivanju na zahteve pristojnih organov za dostop do osebnih podatkov uporabnikov (tri leta od zahteve), glede zavarovanja in neizbrisne registracije posredovanja prometnih in lokacijskih podatkov v primerih varovanja življenja in telesa (deset let od ukrepa oziroma posega), glede sledenja zlonamernih ali nadležnih klicev, ter glede zakonitega prestrezanja komunikacij (trideset let od ukrepa).

6) Pravice Posameznikov v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov

A1 Slovenija zagotavlja Posameznikom uresničevanje njihovih pravic brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru v enem mesecu po prejema zahteve. A1 Slovenija lahko rok za uresničevanje pravic Posameznika podaljša za največ dva dodatna meseca ob upoštevanju kompleksnosti in števila zahtev. Če A1 Slovenija podaljša rok, o vsakem takem podaljšanju obvesti Posameznika v enem mesecu od prejema zahtevka skupaj z razlogi za zamudo.

A1 Slovenija sprejema zahteve v zvezi s pravicami Posameznika na elektronski naslov dpo@A1.si ali po pošti na naslov A1 Slovenija, d. d., Ameriška ul. 4, 1000 Ljubljana. Posameznik lahko zahtevo odda tudi na prodajnem mestu A1 Slovenija.

Kadar Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, zahtevo predloži z elektronskimi sredstvi, se informacije, kadar je mogoče, zagotovijo z elektronskimi sredstvi, razen če Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ne zahteva drugače.

Kadar obstaja upravičen dvom v zvezi z identiteto Posameznika, ki predloži zahtevo v zvezi s kakšno od njegovih pravic, lahko A1 Slovenija zahteva zagotovitev dodatnih informacij, ki so potrebne za potrditev identitete posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki.

Če so zahteve Posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, očitno neutemeljene ali pretirane, zlasti ker se ponavljajo, lahko podjetje A1 Slovenija:

- zaračuna razumno pristojbino, pri čemer upošteva administrativne stroške posredovanja informacij ali sporočila ali izvajanja zahtevanega ukrepa, ali
- zavrne ukrepanje v zvezi z zahtevo.

Posameznikom omogoča podjetje A1 Slovenija naslednje pravice v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov:

(i) pravico do dostopa do podatkov,
(ii) pravico do popravka,
(iii) pravico do izbrisa (»pravica do pozabe«),
(iv) pravico do omejitve obdelave,
(v) pravico do prenosljivosti podatkov,
(vi) pravico do ugovora.

(i) pravica do dostopa do podatkov

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico od podjetja A1 Slovenija dobiti potrditev, ali se v zvezi z njim obdelujejo osebni podatki, in kadar je temu tako, dostop do osebnih podatkov in dodatnih informacij v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, kamor sodijo:
- nameni obdelave;
- vrste osebnih podatkov;
- uporabniki ali kategorije uporabnika, ki so jim bili ali jim bodo razkriti osebni podatki, zlasti uporabnike v tretjih državah ali mednarodnih organizacijah;
- kadar je mogoče, predvideno obdobje hrambe osebnih podatkov ali, če to ni mogoče, merila, ki se uporabijo za določitev tega obdobja;
- obstoj pravice, da se od upravljavca zahteva popravek ali izbris osebnih podatkov ali omejitev obdelave osebnih podatkov v zvezi s posameznikom, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali obstoj pravice do ugovora taki obdelavi;
- pravica do vložitve pritožbe pri nadzornem organu;
- kadar osebni podatki niso zbrani od Posameznika, vse razpoložljive informacije v zvezi z njihovim virom;
- obstoj avtomatiziranega sprejemanja odločitev, vključno z oblikovanjem profilov, ter smiselne informacije o razlogih zanj, kot tudi pomen in predvidene posledice take obdelave za Posameznika.

Na podlagi zahteve Posameznika podjetje A1 Slovenija zagotovi kopijo njegovih osebnih podatkov, ki se obdelujejo. Za dodatne kopije podatkov, ki jih zahteva Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, lahko A1 Slovenija zaračuna razumno pristojbino ob upoštevanju administrativnih stroškov.

(ii) pravica do popravka

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico doseči, da A1 Slovenija brez nepotrebnega odlašanja popravi netočne osebne podatke v zvezi z njim. Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima ob upoštevanju namenov obdelave pravico do dopolnitve nepopolnih osebnih podatkov, vključno s predložitvijo dopolnilne izjave.

(iii) pravica do izbrisa (»pravica do pozabe«)

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico doseči, da A1 Slovenija brez nepotrebnega odlašanja izbriše osebne podatke v zvezi z njim, A1 Slovenija pa ima obveznost osebne podatke brez nepotrebnega odlašanja izbrisati:
- kadar osebni podatki niso več potrebni za namene, za katere so bili zbrani ali kako drugače obdelani;
- kadar Posameznik prekliče privolitev, ki je podlaga za obdelavo podatkov, pa za obdelavo ne obstaja nobena druga pravna podlaga;

- kadar Posameznik ugovarja obdelavi na podlagi zakonitega interesa A1 Slovenija, pa za njihovo obdelavo pa ne obstajajo nobeni prevladujoči zakoniti razlogi;
- kadar Posameznik ugovarja obdelavi za potrebe neposrednega trženja;
- kadar je osebne podatke treba izbrisati za izpolnitev pravne obveznosti v skladu s pravom EU ali slovenskim pravnim redom; kadar gre za podatke, v zvezi s ponujanjem storitev informacijske družbe, nepravilno zbrane od otroka, ki skladno z veljavno zakonodajo takšnih podatkov ne more dati.

Kadar gre za imeniške ali drugače objavljene podatke, A1 Slovenija sprejme razumne ukrepe, vključno s tehničnimi, da upravljavce, ki obdelujejo osebne podatke, obvesti, da Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, od njih zahteva, naj izbrišejo morebitne povezave do teh osebnih podatkov ali njihove kopije.

(iv) pravica do omejitve obdelave

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico doseči, da A1 Slovenija omeji obdelavo, kadar:
- Posameznik oporeka točnosti podatkov, in sicer za obdobje, ki upravljavcu omogoča preveriti točnost osebnih podatkov;
- je obdelava nezakonita in Posameznik nasprotuje izbrisu osebnih podatkov ter namesto tega zahteva omejitev njihove uporabe;
- A1 Slovenija osebnih podatkov ne potrebuje več za namene obdelave, temveč jih posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, potrebuje za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov;
- je Posameznik vložil ugovor v zvezi z obdelavo, dokler se ne preveri, ali zakoniti razlogi upravljavca prevladajo nad razlogi Posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki.

(v) pravica do prenosljivosti podatkov

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima pravico, da prejme osebne podatke v zvezi z njim, ki jih je posedoval A1 Slovenija, v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki, in pravico, da te podatke posreduje drugemu upravljavcu, ne da bi ga A1 Slovenija, ki so mu bili osebni podatki zagotovljeni, pri tem oviral, kadar:
- obdelava temelji na privolitvi Posameznika ali pogodbi in
- se obdelava izvaja z avtomatiziranimi sredstvi.

(vi) pravica do ugovora

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, ima na podlagi razlogov, povezanih z njegovim posebnim položajem, pravico, da kadar koli ugovarja obdelavi osebnih podatkov, če ta temelji na zakonitih interesih, za katere si prizadeva A1 Slovenija ali tretja oseba. A1 Slovenija preneha obdelovati osebne podatke, razen če dokaže nujne razloge za obdelavo, ki prevladajo nad interesi, pravicami in svoboščinami Posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov. Kadar se osebni podatki obdelujejo za namene neposrednega trženja, ima Posameznik pravico, da kadar koli ugovarja obdelavi osebnih podatkov v zvezi z njim za namene takega trženja, vključno s profiliranjem, kolikor je povezano s takim neposrednim trženjem. Kolikor neposredno trženje temelji na privolitvi, se pravica do ugovora lahko izvede s preklicem dane osebne privolitve.

7) Pravica do vložitve pritožbe v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov

Posameznik lahko morebitno pritožbo, v zvezi z obdelovanjem osebnih podatkov, pošlje na elektronski naslov dpo@A1.si ali po pošti na naslov A1 Slovenija, d. d., Ameriška ul. 4, 1000 Ljubljana. Posameznik lahko pritožbo odda tudi na prodajnem mestu A1 Slovenija.

Prav tako ima vsak Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, pravico, da vloži pritožbo neposredno pri Informacijskem pooblaščencu, če meni, da obdelava osebnih podatkov v zvezi z njim krši slovenske predpise ali predpise EU na področju varstva osebnih podatkov.

Če je Posameznik pri A1 Slovenija uveljavljal pravico do dostopa do podatkov in po prejeti odločitvi A1 Slovenija meni, da osebni podatki, ki jih je prejel, niso osebni podatki, ki jih je zahteval, ali da ni prejel vseh zahtevanih osebnih podatkov, lahko pred vložitvijo pritožbe Informacijskemu pooblaščencu vloži obrazloženo pritožbo pri A1 Slovenija v roku 15 dni. A1 Slovenija mora o pritožbi odločiti kot o novi zahtevi v petih delovnih dneh.

8) Veljavnost Politike

Ta Politika je objavljena na A1.si in začne veljati 25. 5. 2018.

A1 Slovenija, d. d.
Ameriška ulica 4,
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.
Ameriška ulica 4, 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., Ameriška ulica 4, 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: Storitev).

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 Storitev 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 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 Storitev 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 Storitev, 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 Storitev 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 Storitev 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 Storitev 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 Storitev, 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, 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.
Ameriška ulica 4
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 Storitev preko SMS sporočil so uporabnikom na voljo na telefonski številki 040 40 40 40 in elektronskem naslovu 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.