



Veljavnost: od vključno 23. 05. 2016 dalje  
(preoblikovani glede na novo blagovno znamko A1 dne 20.4.2017)

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

## **Posebni pogoji telefonske prodaje**

Vsebina Posebnih pogojev telefonske prodaje je naslednja:

### **KAZALO**

#### **I. Splošno**

#### **II. Nakup in dostava**

#### **III. Odstop od pogodbe za fizične osebe (potrošnike)**

#### **IV. Garancija**

#### **V. Reklamacije**

#### **VI. Varstvo osebnih podatkov**

#### **VII. Podatki o lastniku in izvajalcu telefonske prodaje**

#### **VIII. Končne določbe**

### **I. Splošno**

1. Izvajalec telefonske prodaje je družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134b, 1000 Ljubljana, matična št.: 1196332000, ID za DDV: SI60595256 (v nadaljevanju: A1).

2. Uporabnik je A1 naročnik oz. druga oseba, ki preko telefonske prodaje odda naročilo (v nadaljevanju: uporabnik).

3. Posamezno naročilo, ki ga opravi uporabnik lahko vsebuje naročniško pogodbo, pogodbo o zagotovitvi po-sebne ugodnosti in/ali telefonski aparat, odvisno od navodil in želja uporabnika (v nadaljevanju: naročilo). A1 nato vsebino naročila zapakira v paket in ga dostavi uporabniku na željeni naslov (v nadaljevanju: paket).



4. Pred uporabo telefonske prodaje naj uporabnik pazljivo prebere te Posebne pogoje telefonske prodaje (v nadaljevanju: Posebni pogoji). Z zaključkom naročila preko telefonske prodaje se šteje, da so uporabniku znani Posebni pogoji in se z njihovo uporabo strinja. Posebni pogoji 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 ne strinja, prosimo, da telefonske prodaje ne uporablja.

6. Nakupe preko telefonske prodaje smejo opravljati samo osebe, ki so starejše od 18 let. Osebe, stare od 15 do 18 let, smejo nakupe preko telefonske prodaje opravljati samo ob predhodnem pisnem soglasju staršev oz. zakonitih zastopnikov.

## **II. Nakup in dostava**

7. Preko telefonske prodaje uporabnik naročilo odda tako, da v pogovoru z agentom klicnega centra A1 nedvoumno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel. Za naročilo se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom, davčno številko ali drugim identifikacijskim podatkom, ki ga določi A1. Ob oddaji naročila lahko uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.

8. Dostava paketa na naslov, ki ga je uporabnik navedel ob oddaji naročila, je brezplačna. Uporabnik prejme SMS obvestilo o času dostave na mobilno kontaktno številko, ki jo navede ob oddaji naročila. V primeru, če uporabnik mobilne kontaktne številke ne navede, SMS obvestila o času dostave ne prejme.

9. Dostavo paketov opravlja družba DPD d.o.o. (v nadaljevanju: Izvajalec), ki je A1 pogodbeni partner. A1 ima pravico, da kadarkoli izbere drugega pogodbenega partnerja za dostavo oddanih paketov. Od-dana naročila bodo dostavljena na katerikoli naslov na območju Slovenije.

10. Paket bo dostavljen najkasneje v treh delovnih dneh od dneva oddaje naročila. Če uporabnika na navedenem naslovu za dostavo ni mogoče najti, bo Izvajalec na istem naslovu pustil obvestilo o prispetju paketa. Obve-stilo bo vsebovalo številko pošiljke in telefonsko številko Izvajalca. Uporabnik se mora v roku štirih delovnih dni z Izvajalcem dogovoriti o novem datumu dostave paketa. Če tega ne stori, Izvajalec poizkusi peti delovni dan ponovno dostaviti paket. V kolikor paketa ponovno ni možno vročiti, se le to brez obvestila vrne Si.mo-bilu.

11. Če pa uporabnika ni mogoče najti na naslovu za dostavo in mu niti ni mogoče pustiti obvestila o prispetju naročila (na primer, če je stavba oziroma vhod za dostavo zaklenjen in ni dostopa do poštnega nabiralnika), potem bo Izvajalec paket ponovno poizkusil dostaviti naslednji delovni dan. Če je tudi drugi poizkus dostave neuspešen, bo Izvajalec paket brez obvestila uporabniku vrnil A1.



12. V primeru sklenitve naročniške pogodbe, agent v klicnem centru uporabnika predhodno seznanjen s končno ceno, ki vsebuje skupne stroške za posamezno obračunsko obdobje. Naročniška pogodba oz. pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti je sklenjena, ko jo uporabnik podpiše. Za uporabnike, ki ob oddaji naročila navedejo svoj elektronski naslov za prejem dokumentacije se šteje, da se obe pogodbeni stranki strinjata, da A1 izvod takšne pisne naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, skupaj s predhodnim izrecnim soglasjem glede začetka opravljanja storitev uporabniku pošlje po elektronski pošti. Uporabniki, ki ob oddaji naročila ne navedejo svojega elektronskega naslova za prejem dokumentacije, bo A1 poslal papirni izvod naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti po klasični pošti najkasneje dva (2) delovna dneva po dostavi naročila.

### **III. Odstop od pogodbe za fizične osebe (potrošnike)**

13. To poglavje Posebnih pogojev oz. pravica do odstopa od pogodbe velja zgolj in izključno za tiste uporabnike A1 telefonske prodaje, 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).

14. Uporabnik lahko brez navedbe razloga odstopi od naročniške pogodbe in/ali pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti v štirinajstih dneh od dneva podpisa naročniške pogodbe oz. prevzema paketa. V tem roku mora uporabnik pisno sporočiti svoj odstop na naslov Distribucijski center Toptime d.o.o., Stegne 33, 1000 Ljubljana. Uporabnik mora prejeti paket vrniti na naveden naslov v štirinajstih dneh po poslanem sporočilu o odstopu od pogodbe skupaj z izpolnjenim obrazcem za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani [www.si-mobil.si](http://www.si-mobil.si) in kopijo originalnega računa.

15. Prav tako se kot odstop od pogodbe šteje vrnitev prejetega paketa na zgornji naslov v roku štirinajstih dni od dneva prevzema paketa.

16. Stroške vračila paketa v celoti krije uporabnik. V primeru, če uporabnik A1 paket pošlje na način, da mu je le to vročeno samo pod pogojem predhodnega plačila odkupnine, A1 takšnega paketa ne bo prevzel.

17. Uporabnik blago ne sme neovirano uporabljati v roku, v katerem lahko odstopi od pogodbe. Uporabnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Pre-izkušanje blaga, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo blaga, kar pomeni, da uporabnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Blago, kupljeno na daljavo, ni namenjeno uporabi v zakonskem času za odstop od pogodbe. Uporabnik mora v primeru odstopa od pogodbe blago vrniti nepoškodovano, nerabljeno, v originalni embalaži in v nespremenjeni količini ter z vsemi dodatki, s katerimi je blago prejel. Embalaža ne sme biti odprta na način, ki povzroči, da je poškodovana, odstranjena ali spremenjena. Vrnjeno blago mora biti opremljeno z vsemi elementi pakiranja in zaščite vsebine, kot jih je namestil proizvajalec, v stanju,



kot ga je namestil proizvajalec – npr. nameščene varnostne folije na zaslonih in lakiranih površinah, nepoškodovani in nedeformirani nosilci in pritrdilni elementi v zapakirani embalaži, neaktivirana programska oprema ipd. Poizkus vračila blaga, ki bo očitno rabljeno oz. poškodovano, bo zavržen in se ne bo štel kot vračilo v skladu z določili o vračilu blaga pri nakupu na daljavo, kot ga opredeljuje veljavna zakonodaja. V kolikor uporabnik začne uporabljati prejeto blago (npr. v telefon vstavi SIM kartico in baterijo ter telefon vklopi in ga začne uporabljati), izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Uporabnik mora poleg blaga priložiti kopijo originalnega računa in izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki ga uporabnik najde na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si).

18. Vračilo prejete kupnine uporabniku bo A1 izvedel takoj, ko bo to mogoče in v roku, ki ne bo daljši od 14 dni od prejema obvestila o odstopu od pogodbe s strani uporabnika oz. v najkrajšem času po prevzemu blaga, ki je predmet vračila. Vračilo kupnine bo izvedel A1 z nakazilom na transakcijski račun uporabnika, ki ga bo le-ta navedel na obrazcu za vračilo blaga. A1 bo vrnil uporabniku celotno kupnino brez obresti. V primeru, da je uporabnik plačal varščino, bo ta znesek dobil vrnjen na naveden transakcijski račun, ločeno od kupnine za vrnjeno blago.

19. Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti je vezana na naročniško pogodbo in brez nje ne more obstajati. V primeru odstopa od naročniške pogodbe, se uporabniku avtomatično prekine tudi pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti, ki jo ima uporabnik morebiti sklenjeno.

20. V primeru, da je uporabnik podal izrecno zahtevo, da A1 začne z opravljanjem storitev po naročniški pogodbi 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:

strošek priključnine, sorazmerni del naročnine v času uporabe storitev do dneva odstopa od pogodbe,  znesek porabe v času uporabe storitev do dneva odstopa od pogodbe.

21. V primeru, da uporabnik v odstopnem roku odstopi od naročniške pogodbe na način, da pošlje A1u »Obrazec za prenos telefonske številke k drugemu operaterju« (t.i. MNP), uporabnika bremenijo zgoraj navedeni stroški do dneva dejanskega prenosa telefonske številke.

#### **IV. Garancija**

22. Ob nakupu telekomunikacijske opreme (npr. mobilni telefon ali druga tehnična oprema) preko telefonske prodaje prejme uporabnik ob dobavi tudi priložen garancijski list proizvajalca telekomunikacijske opreme, na katerem je naveden garancijski rok in podatki pooblaščenega servisa, na katerega se tudi lahko uporabnik telekomunikacijske opreme obrne v primeru uveljavljanja pravic iz naslova garancije.



23. Garancija je veljavna ob upoštevanju pogojev, ki so navedeni na garancijskem listu ter ob predložitvi kopije originalnega računa.

#### **V. Reklamacije**

24. Uporabnik lahko v primeru, da je prejel poškodovano blago ali napačno vrsto blaga v primerjavi z naročenim (npr. napačna količina), reklamira blago v roku osmih (8) dni od prevzema paketa tako, da pošlje izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov Distribucijski center Toptime d.o.o., Stegne 33, 1000 Ljubljana. Uporabnik je dolžan priložiti blago kot ga je prejel: v originalni embalaži, v nespremenjeni količini, nerabljen ter z vsemi prejetimi dodatki.

25. Uporabnik lahko uveljavlja tudi stvarno napako in sicer v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita, vendar pa najkasneje v roku dveh let od nakupa blaga. To stori na način, da v omenjenem roku pošlje izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov Distribucijski center Toptime d.o.o., Stegne 33, 1000 Ljubljana.

#### **VI. Varstvo osebnih podatkov**

26. S posredovanjem svojih podatkov agentu klicnega centra v A1, uporabnik dovoljuje, da A1, kot upravljavec osebnih podatkov vse posredovane podatke in podatke o vsebini nakupov obdeluje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

27. A1 zagotavlja, da osebne podatke o uporabnikih, ki so opravili nakup preko telefonske prodaje štiti pred razkritjem in posredovanjem nepooblaščenim tretjim osebam.

28. Uporabnik izrecno soglaša, da A1 lahko posreduje nekatere podatke pooblaščenim tretjim osebam na ozemlju Republike Slovenije s katerimi ima sklenjeno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov in v imenu in na račun upravljavca opravljajo nekatera opravila v zvezi z obdelavo osebnih podatkov (na primer: pooblaščen serviser, izvajalec dostave paketov).

29. Vsi podatki, pridobljeni preko telefonske prodaje bodo uporabljeni za izvedbo naročila, ki je bilo podano s strani uporabnika in za izpolnitev pogodbe, pošiljanja informativnega gradiva, ponudb, računov in ostale potrebne komunikacije, ki bi lahko bila potrebna za izvedbo naročila.

30. Uporabnik je seznanjen s pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj v skladu z določbami 29., 30., 31., 32. in 33. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov.



31. Posredovanje osebnih podatkov je prostovoljno. Če uporabnik svojih podatkov, ki so opredeljeni kot ob-vezni za izvedbo posameznega nakupa, ne želi posredovati upravljavcu, ne bo mogel opraviti nakupa preko te telefonske prodaje.

32. A1 sme za vse namene opredeljene v teh Posebnih pogojih in/ali veljavnih predpisih, pridobivati, hraniti, uporabljati ali drugače obdelovati podatke glede uporabnika za namene izvrševanja svojih pogodbenih obveznosti in uveljavljanja svojih pravic iz tega in tudi iz drugih pogodbenih razmerij s tem uporabnikom in za namene pogajanj za sklenitev novih A1 pogodb s tem uporabnikom.

33. Podatke o uporabniku lahko upravljavec hrani še 5 let od dneva oddaje posameznega naročila. Podatki o transakcijah se lahko hranijo še 10 let od leta v katerem je bila transakcija opravljena.

#### **VII. Podatki o lastniku in izvajalcu telefonske prodaje**

A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.

Šmartinska cesta 134b

1000 Ljubljana

TRR: 29000-0159800373

Identifikacijska številka za DDV: SI 60595256

Matična številka: 1196332

Kapital: 38.781.000 EUR

Predsednik NS: Alejandro Douglass Plater

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

Dodatne informacije v zvezi z uporabo telefonske prodaje so uporabnikom na voljo na telefonski številki 040 40 40 40 in elektronskem naslovu info@A1.si.

#### **XVI. Končne določbe**

34. A1 sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te Posebne pogoje. A1 bo obvestil uporabnike o spremembah Posebnih pogojev na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani).

35. Predmetni Posebni pogoji začnejo veljati 23. 5. 2016 (preoblikovani glede na novo blagovno znamko A1 dne 20.4.2017).



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

## **Vsebina**

# **Posebnih pogojev prodaje zunaj poslovnih prostorov**

**je naslednja:**

## **KAZALO**

- I. Splošno
- II. Nakup in dostava
- III. Odstop od pogodbe
- IV. Garancija
- V. Reklamacije
- VI. Varstvo osebnih podatkov
- VII. Podatki o lastniku in izvajalcu prodaje zunaj poslovnih prostorov
- VIII. Končne določbe

### **I. Splošno**

1. Izvajalec prodaje zunaj poslovnih prostorov je družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d.d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana, matična št.: 1196332000, ID za DDV: SI60595256 (v nadaljevanju: A1).

2. Uporabnik je A1 naročnik oz. druga oseba, ki preko prodaje zunaj poslovnih prostorov odda naročilo (v nadaljevanju: uporabnik).

3. Posamezno naročilo, ki ga opravi uporabnik lahko vsebuje naročniško pogodbo, pogodbo o zagotovitvi po- sebne ugodnosti in/ali telefonski aparat, odvisno od navodil in želja uporabnika (v nadaljevanju: naročilo). A1 po prejemu naročila s strani uporabnika, vsebino naročila zapakira v paket in ga dostavi uporabniku na željeni naslov (v nadaljevanju: paket).

4. Pred uporabo prodaje zunaj poslovnih prostorov naj uporabnik pazljivo prebere te Posebne pogoje prodaje zunaj poslovnih prostorov (v nadaljevanju: Posebni pogoji). S podpisom naročila v okviru prodaje zunaj po- slovnih prostorov se šteje, da so uporabniku znani Posebni pogoji in se z njihovo uporabo strinja. Posebni pogoji 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 ne strinja, prosimo, da naročila preko prodaje zunaj poslovnih prosto- rov ne oddaja.

6. Nakupe preko prodaje zunaj poslovnih prostorov smejo opravljati samo osebe, ki so starejše od 18 let. Osebe, stare od 15 do 18 let, smejo nakupe preko prodaje zunaj poslovnih prostorov opravljati samo ob predhodnem pisnem soglasju staršev oz. zakonitih zastopnikov.

### **II. Nakup in dostava**

7. Preko prodaje zunaj poslovnih prostorov uporabnik naročilo odda tako, da v pogovoru z agentom A1 nedvoumno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel. Za naročilo se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom, davčno številko ali drugim identifikacijskim podatkom, ki ga določi A1. Ob od- daji naročila lahko uporabnik kadarkoli od agenta zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne po- pravke napačnih vpisov.



8. Dostava paketa na naslov, ki ga je uporabnik navedel ob oddaji naročila, je brezplačna. Uporabnik prejme SMS obvestilo o času dostave na mobilno kontaktno številko, ki jo navede ob oddaji naročila. V primeru, če uporabnik mobilne kontaktne številke ne navede, SMS obvestila o času dostave ne prejme.

9. Dostavo paketov opravlja družba DPD d.o.o. (v nadaljevanju: Izvajalec), ki je pogodbeni partner A1. A1 ima pravico, da kadarkoli izbere drugega pogodbenega partnerja za dostavo oddanih paketov. Od- dana naročila bodo dostavljena na katerikoli naslov na območju Slovenije.

10. Paket bo dostavljen najkasneje v treh delovnih dneh od dneva oddaje naročila. Če uporabnika na navedenem naslovu za dostavo ni mogoče najti, bo Izvajalec na istem naslovu pustil obvestilo o prispetju paketa. Obve- stilo bo vsebovalo številko pošiljke in telefonsko številko Izvajalca. Uporabnik se mora v roku štirih delovnih dni z Izvajalcem dogovoriti o novem datumu dostave paketa. Če tega ne stori, Izvajalec poizkusi peti delovni dan ponovno dostaviti paket. V kolikor paketa ponovno ni možno vročiti, se le to brez obvestila vrne A1.

11. Če pa uporabnika ni mogoče najti na naslovu za dostavo in mu niti ni mogoče pustiti obvestila o prispetju naročila (na primer, če je stavba oziroma vhod za dostavo zaklenjen in ni dostopa do poštnega nabiralnika),

potem bo Izvajalec paket ponovno poizkusil dostaviti naslednji delovni dan. Če je tudi drugi poizkus dostave neuspešen, bo Izvajalec paket brez obvestila uporabniku vrnil A1.

12. V primeru sklenitve naročniške pogodbe, agent uporabnika predhodno seznanjeni s končno ceno, ki vsebuje skupne stroške za posamezno obračunsko obdobje. Naročniška pogodba oz. pogodba o zagotovitvi po- sebne ugodnosti je sklenjena, ko jo uporabnik podpiše. Za uporabnike, ki ob oddaji naročila navedejo svoj elektronski naslov za prejem dokumentacije se šteje, da se obe pogodbeni stranki strinjata, da A1 izvod takšne pisne naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, skupaj s predhodnim iz- recnim soglasjem glede začetka opravljanja storitev uporabniku pošlje po elektronski pošti. Uporabniki, ki ob oddaji naročila ne navedejo svojega elektronskega naslova za prejem dokumentacije, bo A1 poslal papirni izvod naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti po klasični pošti najka- sneje sedem (7) delovnih dni po dostavi naročila.

### III. Odstop od pogodbe

13. Uporabnik lahko brez navedbe razloga odstopi od naročniške pogodbe in/ali pogodbe o zagotovitvi po- sebne ugodnosti v štirinajstih dneh od dneva podpisa naročniške pogodbe oz. prevzema paketa. V tem roku mora uporabnik pisno sporočiti svoj odstop na naslov Distribucijski center Toptime d.o.o., Stegne 33, 1000 Ljubljana. Uporabnik mora prejeti paket vrniti na naveden naslov v štirinajstih dneh po poslanem sporočilu o odstopu od pogodbe skupaj z izpolnjenim obrazcem za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani [www.a1.si](http://www.a1.si) in kopijo originalnega računa.

14. Prav tako se kot odstop od pogodbe šteje vrnitev prejetega paketa na zgornji naslov v roku štirinajstih dni od dneva prevzema paketa.

15. Stroške vračila paketa v celoti krije uporabnik. V primeru, če uporabnik pošlje A1 paket na način, da mu je le to vročeno samo pod pogojem predhodnega plačila odkupnine, A1 takšnega paketa ne bo prevzel.

16. Uporabnik blago ne sme neovirano uporabljati v roku, v katerem lahko odstopi od pogodbe. Uporabnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Pre- izkušanje blaga, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo blaga, kar pomeni, da uporabnik s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Blago, kupljeno na daljavo, ni namenjeno uporabi v zakonskem času za odstop od pogodbe. Uporabnik mora v primeru odstopa od pogodbe blago vrniti nepoškodovano, nerab- ljeno, v originalni embalaži in v nespremenjeni količini





ter z vsemi dodatki, s katerimi je blago prejel. Embalaža ne sme biti odprta na način, ki povzroči, da je poškodovana, odstranjena ali spremenjena. Vrnjeno blago mora biti opremljeno z vsemi elementi pakiranja in zaščite vsebine, kot jih je namestil proizvajalec, v stanju,

kot ga je namestil proizvajalec – npr. nameščene varnostne folije na zaslonih in lakiranih površinah, nepoškodovani in nedeformirani nosilci in pritrdilni elementi v zapakirani embalaži, neaktivirana programska oprema ipd. Poizkus vračila blaga, ki bo očitno rabljeno oz. poškodovano, bo zavrnjen in se ne bo štelo kot vračilo v skladu z določili o vračilu blaga pri nakupu na daljavo, kot ga opredeljuje veljavna zakonodaja. V kolikor uporabnik začne uporabljati prejeto blago (npr. v telefon vstavi SIM kartico in baterijo ter telefon vklopi in ga začne uporabljati), izgubi pravico do odstopa od pogodbe. Uporabnik mora poleg blaga priložiti kopijo originalnega računa in izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki ga uporabnik najde na spletni strani [www.a1.si](http://www.a1.si).

17. Vračilo prejete kupnine uporabniku bo A1 izvedel takoj, ko bo to mogoče in v roku, ki ne bo daljši od 14 dni od prejema obvestila o odstopu od pogodbe s strani uporabnika oz. v najkrajšem času po prevzemu blaga, ki je predmet vračila. Vračilo kupnine bo izvedel A1 z nakazilom na transakcijski račun uporabnika, ki ga bo le-ta navedel na obrazcu za vračilo blaga. A1 bo vrnil uporabniku celotno kupnino brez obresti. V primeru, da je uporabnik plačal varščino, bo ta znesek dobil vrnjen na naveden transakcijski račun, ločeno od kupnine za vrnjeno blago.

18. Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti je vezana na naročniško pogodbo in brez nje ne more obstajati. V primeru odstopa od naročniške pogodbe, se uporabniku avtomatično prekine tudi pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti, ki jo ima uporabnik morebiti sklenjeno.

19. V primeru, da je uporabnik podal izrecno zahtevo, da A1 začne z opravljanjem storitev po naročniški pogodbi 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:

- strošek priključnine,
- sorazmerni del naročnine v času uporabe storitev do dneva odstopa od pogodbe,
- znesek porabe v času uporabe storitev do dneva odstopa od pogodbe.

20. V primeru, da uporabnik v odstopnem roku odstopi od naročniške pogodbe na način, da pošlje A1

»Obrazec za prenos telefonske številke k drugemu operaterju« (t.i. MNP), uporabnika bremenijo zgoraj navedeni stroški do dneva dejanskega prenosa telefonske številke.

#### IV. Garancija

21. Ob nakupu telekomunikacijske opreme (npr. mobilni telefon ali druga tehnična oprema) preko prodaje zunaj poslovnih prostorov prejme uporabnik ob dobavi tudi priložen garancijski list proizvajalca telekomunikacijske opreme, na katerem je naveden garancijski rok in podatki pooblaščenega servisa, na katerega se tudi lahko uporabnik telekomunikacijske opreme obrne v primeru uveljavljanja pravic iz naslova garancije.

22. Garancija je veljavna ob upoštevanju pogojev, ki so navedeni na garancijskem listu ter ob predložitvi kopije originalnega računa.

#### V. Reklamacije

23. Uporabnik lahko v primeru, da je prejel poškodovano blago ali napačno vrsto blaga v primerjavi z naročenim (npr. napačna količina), reklamira blago v roku osmih (8) dni od prevzema paketa tako, da pošlje izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani [www.a1.si](http://www.a1.si) skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov Distribucijski center Toptime d.o.o., Stegne 33, 1000 Ljubljana. Uporabnik je dolžan priložiti blago kot ga je prejel: v originalni embalaži, v nespremenjeni količini, nerabljen ter z vsemi prejetimi dodatki.



24. Uporabnik lahko uveljavlja tudi stvarno napako in sicer v dveh mesecih od dneva, ko je bila napaka odkrita, vendar pa najkasneje v roku dveh let od nakupa blaga. To stori na način, da v omenjenem roku pošlje izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani [www.a1.si](http://www.a1.si) skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov Distribucijski center Toptime d.o.o., Stegne 33, 1000 Ljubljana.

#### VI. Varstvo osebnih podatkov

25. S posredovanjem svojih podatkov agentu A1, uporabnik dovoljuje, da A1, kot upravljavec osebnih podatkov vse posredovane podatke in podatke o vsebini nakupov obdeluje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

26. A1 zagotavlja, da osebne podatke o uporabnikih, ki so opravili nakup preko prodaje zunaj poslovnih prostorov ščiti pred razkritjem in posredovanjem nepooblaščenim tretjim osebam.

27. Uporabnik izrecno soglaša, da A1 lahko posreduje nekatere podatke pooblaščenim tretjim osebam na ozemlju Republike Slovenije s katerimi ima sklenjeno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov in v imenu in na račun upravljavca opravljajo nekatera opravila v zvezi z obdelavo osebnih podatkov (na primer: pooblaščenih serviser, izvajalec dostave paketov).

28. Vsi podatki, pridobljeni preko prodaje zunaj poslovnih prostorov bodo uporabljeni za izvedbo naročila, ki je bilo podano s strani uporabnika in za izpolnitev pogodbe, pošiljanja informativnega gradiva, ponudb, računov in ostale potrebne komunikacije, ki bi lahko bila potrebna za izvedbo naročila.

29. Uporabnik je seznanjen s pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj v skladu z določbami 29., 30., 31., 32. in 33. člena Zakona o varstvu osebnih podatkov.

30. Posredovanje osebnih podatkov je prostovoljno. Če uporabnik svojih podatkov, ki so opredeljeni kot obvezni za izvedbo posameznega nakupa, ne želi posredovati upravljavcu, ne bo mogel opraviti nakupa preko te prodaje zunaj poslovnih prostorov.

31. A1 sme za vse namene opredeljene v teh Posebnih pogojih in/ali veljavnih predpisih, pridobivati, hraniti, uporabljati ali drugače obdelovati podatke glede uporabnika za namene izvrševanja svojih pogodbenih obveznosti in uveljavljanja svojih pravic iz tega in tudi iz drugih pogodbenih razmerij s tem uporabnikom in za namene pogajanj za sklenitev novih A1 pogodb s tem uporabnikom.

32. Podatke o uporabniku lahko upravljavec hrani še 5 let od dneva oddaje posameznega naročila. Podatki o transakcijah se lahko hranijo še 10 let od leta v katerem je bila transakcija opravljena.

#### VII. Podatki o lastniku in izvajalcu prodaje zunaj poslovnih prostorov

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

TRR: 29000-0159800373

Identifikacijska številka za DDV: SI 60595256 Matična številka: 1196332

Kapital: 38.781.000 EUR

Predsednik NS: Alejandro Douglass Plater

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

Dodatne informacije v zvezi s prodajo zunaj poslovnih prostorov so uporabnikom na voljo na telefonski številki 040 40 40 40 in elektronskem naslovu [info@a1.si](mailto:info@a1.si).



#### XVI. Končne določbe

33. A1 sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te Posebne pogoje. A1 bo obvestil uporabnike o spremembah Posebnih pogojev na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani).

34. Predmetni pogoji začnejo veljati 20.04.2017. Za Naročnike, ki so imeli na ta dan že sklenjeno pogodbo velja, da po preteku roka 30 dni za uveljavitev sprememb pogodbe, to je na dan 20.05.2017, ti pogoji v celoti nadomestijo do tedaj veljavne pogoje.



## Posebni pogoji paketov A1 KOMBO

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

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

Vsebina Posebnih pogojev paketov A1 Kombo je naslednja:

### KAZALO:

#### **I. Opredelitve**

#### **II. Splošno o paketih A1 Kombo**

#### **III. Terminalska oprema**

#### **IV. Splošno o hitrostih širokopasovnega priključka in možnosti odstranitve storitev Stacionarne telefonije in Televizije**

#### **V. Splošno o zaračunavanju**

#### **VI. Splošno o časovnem zamiku**

#### **VII. Veljavnost Posebnih pogojev paketov A1 Kombo**

#### **I. Opredelitve**

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

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

## II. Splošno o paketih A1 Kombo

Paketi A1 Kombo so paketi za širokopasovne storitve in vsebujejo sledeče storitve:

- Širokopasovni priključek
- IP televizijo (v nadaljevanju: Televizija)
- IP telefonijo (v nadaljevanju: Stacionarna telefonija)
- E-poštne naslove

Točna vsebina posameznega paketa A1 Kombo S, M in L je predstavljena na spletni strani [A1.si](http://A1.si).

## III. Terminalska oprema

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

Terminalska oprema, ki jo naročnik prejme v uporabo je:

- Modem
- Digitalni TV vmesnik (za pakete, ki vključujejo storitev Televizija)

V primeru, če Naročnik prekine naročniško razmerje za storitev Televizija, je dolžan vrniti digitalni TV vmesnik. Če pa Naročnik prekine naročniško razmerje za celoten paket A1 Kombo, pa je dolžan vrniti modem in digitalni TV vmesnik.

## IV. Splošno o hitrostih širokopasovnega priključka in možnosti odstranitve storitev Stacionarne telefonije in Televizije

- a) Dodajanje popustov v primeru, da A1 zaradi tehničnih omejitev pri Naročniku ne more zagotoviti pogodbeno dogovorjenih hitrosti širokopasovnega priključka

V primeru, da Naročnik na xDSL tehnologiji zaradi tehničnih omejitev ne more dosežati hitrosti, ki jih paket na tej tehnologiji omogoča, lahko Naročnik zmanjša hitrost širokopasovnega priključka ter dobi popust na mesečno naročnino paketa po veljavnem Ceniku. Navedeno ne velja za hibridno tehnologijo, ki združuje xDSL in LTE tehnologijo. V primeru da se med postopkom aktivacije naročniškega paketa ugotovi, da bodo storitve, ki jih paket vključuje, delovale bolj zanesljivo, če se hitrost širokopasovnega priključka zniža ter s tem uskladi hitrost širokopasovnega priključka s tehničnimi zmožnostmi na lokaciji priključka, lahko A1 to hitrost zniža brez privolitve Naročnika ter Naročniku iz tega naslova dodeli popust na mesečno naročnino paketa, o čemer A1 Naročnika obvesti preko SMS sporočila na kontaktno telefonsko številko Naročnika. Popust na mesečno naročnino iz naslova znižanja hitrosti širokopasovnega priključka bo viden tudi na mesečnem Računu Naročnika.

- b) Odstranitev storitev Stacionarna telefonija in Televizija ter nižanje hitrosti širokopasovnega priključka

Naročnik lahko v kateremkoli paketu A1 Kombo, ob sklenitvi Naročniške pogodbe ali pa s sklenitvijo dodatka k Naročniški pogodbi odstrani storitvi Stacionarne telefonije in Televizije ter pridobi popust na mesečno naročnino izbranega paketa A1 Kombo v skladu z veljavnim Cenikom.

Dodatno lahko Naročnik v kateremkoli paketu A1 Kombo na xDSL povezavi, ob sklenitvi Naročniške pogodbe ali pa s sklenitvijo dodatka k Naročniški pogodbi zniža hitrost širokopasovnega priključka in pridobi popust na mesečno naročnino izbranega paketa A1 Kombo v skladu z veljavnim Cenikom.

Ne more pa Naročnik v primeru, če je že nižal hitrost širokopasovnega priključka, ob sklenitvi Naročniške pogodbe ali pa s sklenitvijo dodatka k Naročniški pogodbi odstraniti še storitvi Stacionarne telefonije in Televizije in obratno, lahko pa odstrani eno izmed njiju. V primeru, da Naročnik želi odstraniti obe storitvi (Stacionarne telefonije in Televizije) ter tudi znižati hitrost širokopasovnega priključka, lahko to stori le tako, da zamenja izbrani naročniški paket za širokopasovne storitve v paket za širokopasovne storitve z nižjimi hitrostmi, in sicer v tistega, pri katerem je hitrost širokopasovnega priključka, ki jo Naročnik želi imeti vključeno, že vključena kot oglaševana hitrost paketa.

To zgornje pravilo ne velja v primeru, ko je Naročnik sklenil Naročniško pogodbo za paket A1 Kombo S, v katerem lahko ob sklenitvi Naročniške pogodbe ali pa s sklenitvijo dodatka k Naročniški pogodbi odstrani obe storitvi Stacionarna telefonija in Televizija ter zniža hitrost širokopasovnega priključka.

## **V. Splošno o zaračunavanju**

Pri paketih A1 Kombo A1 obračuna naročnino ter opravljene storitve na Računu, ki sledi Obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene. A1 na prvem Računu po priklopu storitev naročnino obračuna za sorazmerni del Obračunskega obdobja v katerem je bil opravljen priklop. A1 bo Naročniku izstavljal Račun za naročnino in ostale opravljene storitve praviloma 1-krat v Obračunskem obdobju. V primeru, da kumulativni znesek opravljenih storitev v enem ali več Obračunskih obdobjih skupaj ne presega 2,09 EUR, A1 Računa ne izstavi. A1 bo Naročniku po preteku treh obračunskih obdobj v vsakem primeru izstavil Račun, ne glede na višino dolgovanega zneska.

## **VI. Splošno o časovnem zamiku**

Storitev Časovni zamik je vključena v vse pakete A1 Kombo od aktivacije paketa. V paketu A1 Kombo L je uporaba celotno trajanje naročniškega razmerja za paket A1 Kombo L brezplačna. V paketih A1 Kombo S in A1 Kombo M pa je uporaba brezplačna prve 3 mesece, po 3 mesecih pa se uporaba začne zaračunavati po veljavnem Ceniku. V primeru, da Naročnik ne želi uporabljati storitve Časovni zamik, jo je dolžan sam izklopiti preko: TV vmesnika, v prodajalni A1 ali s klicem na telefonsko številko 040404040. V kolikor je Naročnik ne bo izklopil po preteku prvih treh mesecev na paketih A1 Kombo S in A1 Kombo M, bo A1 storitev Časovnega zamika zaračunal v skladu z veljavnim Cenikom.

## **VII. Veljavnost Posebnih pogojev paketov A1 Kombo**

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

V primeru neskladja med Posebnimi pogoji paketov A1 Kombo ter Splošnimi ali Posebnimi pogoji, veljajo Posebni pogoji paketov A1 Kombo, Splošni ter Posebni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev paketov A1 Kombo.

Predmetni posebni pogoji paketov A1 Kombo začnejo veljati 6. 2. 2018 in v celoti nadomestijo do tedaj veljavne Posebne pogoje paketov A1 Kombo.