



Veljavnost: od vključno 20. 04. 2017 dalje

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

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

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

## III. Splošno o Mobilnih storitvah

3. A1 izvaja Mobilne storitve v okviru svoje vsakokratne ponudbe Mobilnih storitev, v skladu z Naročniško pogodbo ter Veljavnimi predpisi.
4. A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost Mobilnih storitev.
5. Pogoj za uporabo posamezne Mobilne storitve je lahko tudi Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar Naročniku lahko zagotovi A1. A1 lahko to posebno opremo, naprave in ostalo zagotovi Naročniku bodisi s prodajo, bodisi na drug način, kot ga določi A1 oziroma ga dogovorita A1 in Naročnik.



6. A1 tekoče spremlja vse ključne kazalce kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in Uporabnikom zagotavlja tisto raven kakovosti ponujenih Elektronskih komunikacijskih storitev in aplikacij (vključno rokov za začetno priključitev), kot jo mora zagotavljati v skladu z Veljavnimi predpisi. A1 zagotavlja Uporabnikom najvišjo kakovost Elektronskih komunikacijskih storitev, kot jo omogočajo njegove tehnične zmožnosti. A1 Uporabnikom ne odgovarja za posledice slabše kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in za motnje, ki jih v okviru svojih tehničnih zmožnosti ne more preprečiti oziroma odpraviti.
7. A1 na A1 omrežju zagotavlja vsa vzdrževalna dela in pomoč Uporabnikom v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. V primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti A1 omrežja, A1 ravna v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. A1 tudi tekoče meri in v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave lahko oblikuje promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost njegovih Elektronskih komunikacijskih storitev ne vpliva.

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

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

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

12. A1 ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov. Zaradi zagotavljanja čim boljše celotne kakovosti prometa A1 promet analizira in spremlja, vse za potrebe optimizacije omrežja, pri čemer to nima nikakršnega vpliva na to kaj in kako Uporabniki prenašajo v omrežju, na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost Uporabnikov ali varstvo osebnih podatkov Uporabnikov. Omejitve pri posredovanju prometa v omrežju so vezane na tehnološke omejitve na radijskem omrežju. A1 zagotavlja nemoteno delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev z izvajanjem ustreznih ukrepov za vzdrževanje omrežja, kot to določajo Splošni pogoji za potrošnike, Splošni pogoji za pravne osebe in podjetnike ter ti Posebni pogoji za mobilne storitve in Veljavni predpisi.
13. A1 ne izvaja IP QoS (quality of service ali kakovost storitve) na Uporabniškem prometu dostopa do interneta in ne posega v Uporabniško izkušnjo na način, da bi privilegiral določene spletne storitve in/ali aplikacije. IP omrežja so bila zasnovana za prenos podatkov, kjer zakasnitve IP



paketov in zanesljivost dostave ni pomembna, vendar pa se danes uporabljajo tudi za prenos zahtevnejšega prometa. Na Uporabniško izkušnjo zato v veliki meri vplivajo omejitve pri prenosu IP paketov, ki jih opisujemo kot zakasnitev, trepetanje in izguba paketov. Le-te so odvisne od vrste Uporabniške Terminalske opreme (npr. prenosni telefon), dostopovne tehnologije, trenutne lokacije Uporabnika in spletne storitve/aplikacije, do katere Uporabnik dostopa. V razmerah, ko se Uporabniku poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov se le-to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Vzorčen primer so IP govorne in video klicne storitve v oblaku, kjer Uporabnik lahko doživi zamik ali izgubo zvoka in video vsebine.

14. A1 pri izvajanju Elektronskih komunikacijskih storitev lahko omejuje količino prenosa podatkov glede na paket oziroma opcijo, tako da pozna različne količine zakupljenega prenosa podatkov v tem obziru in tudi zaračunavanja po prekoračitvi zakupljenih količin, kar je vse jasno in transparentno navedeno pri posameznem paketu oziroma opciji. Po prekoračitvi zakupljene količine prenosa podatkov je lahko nadaljnja poraba podatkov blokirana, lahko pa je hitrost prenosa podatkov pomembno znižana, kar vpliva na storitev dostopa do interneta in sicer v prvem primeru tako, da je storitev onemogočena, v drugem pa še vedno deluje, a počasneje. Dostop do interneta je Uporabniku lahko omogočen tudi v primeru, če nima zakupljene količine podatkov, pri čemer gre za zaračunavanje po porabi, na enoto.
15. Na hitrost prenosa podatkov vplivajo različni dejavniki, kot so na primer: nivo sprejemnega signala na določeni točki in oddaljenost od oddajne enote, kvaliteta signala na določeni točki, zasedenost bazne postaje oziroma število sočasnih Uporabnikov, zmožnost Terminalske opreme dosegati maksimalne hitrosti, izpadi baznih postaj, tehnologija, ki je uporabljena za prenos podatkovnega prometa 2G/3G/4G, frekvenčni spekter, ki se uporablja za določeno tehnologijo (več spektra večje možne hitrosti), zunanja in notranja uporaba storitev, vremenske razmere, fizične in druge ovire mikrolokacije in makrolokacije.
16. A1, kot tudi vsi ostali ponudniki javnih elektronskih komunikacij, vključno s ponudniki storitev dostopa do interneta ter ponudniki vsebin, aplikacij in storitev lahko ponujajo storitve, ki niso storitve dostopa do interneta in ki so optimizirane za določene vsebine, aplikacije ali storitve oziroma njihovo kombinacijo, če je optimizacija nujna za izpolnitev zahtev v zvezi z vsebinami, aplikacijami ali storitvami za določeno raven kakovosti. A1 morebitne tovrstne storitve, če te obstojijo in na katere se lahko naroči Naročnik, nudi v sklopu svoje preostale ponudbe, ki je na voljo na internetni strani [A1.si](http://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 [A1.si](http://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 stran [A1.si](http://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 stran [A1.si](http://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 [A1.si](http://A1.si) do časa odprave Napake, ki je bila potrjena iz



- strani Naročnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu A1, v kolikor je to tehnično mogoče, upošteva 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. Veljavnost Posebnih pogojev za mobilne storitve

34. 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.
35. 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.
36. Predmetni Posebni pogoji za mobilne storitve začnejo veljati 20.04.2017. Za Naročnike, ki so imeli na ta dan že sklenjeno Naročniško pogodbo za Mobilne storitve velja, da po preteku roka 30 dni za uveljavitev sprememb Naročniške pogodbe, to je na dan 20.05.2017, ti Posebni pogoji za mobilne storitve v celoti glede Mobilnih storitev nadomestijo do tedaj veljavne Splošne pogoje za potrošnike, Splošne pogoje za pravne osebe in podjetnike ter tudi do tedaj veljavne Splošne pogoje za uporabo telekomunikacijskih storitev.
37. Ti Posebni pogoji za mobilne storitve, upoštevajoč prejšnjo točko, zavezujejo vse Naročnike (potrošnike, pravne osebe in podjetnike), ki so sklenili Naročniško pogodbo pred pričetkom veljave teh Posebnih pogojev za mobilne storitve, kakor tudi za vse Naročnike, ki jo bodo sklenili po začetku veljave in sicer skupaj s (i) Splošnimi pogoji za potrošnike, če je Naročnik potrošnik in (ii) Splošnimi pogoji za pravne osebe in podjetnike, če je Naročnik pravna oseba in/ali podjetnik.



## Splošni pogoji za izvajanje direktnih bremenitev (v nadaljevanju: splošni pogoji)

### 1. SPLOŠNE DOLOČBE

**Družba A1 Slovenija, d. d.** (v nadaljevanju: A1) s temi splošnimi pogoji določa pogoje v razmerju A1 do uporabnika glede poslovanja z direktno bremenitvijo za domače in čezmejne plačilne transakcije. Ti splošni pogoji določajo skupne elemente razmerij med A1 in uporabnikom direktne bremenitve.

**Dolžnik** (v nadaljevanju: dolžnik) je oseba, za katero je izkazana obveznost plačila v razmerju do A1 na podlagi naročniške pogodbe, ki jo ima ta sklenjeno s A1 in/ali iz drugega naslova.

**Prejemnik računa** (v nadaljevanju: prejemnik računa) je dolžnik oz. oseba, ki jo dolžnik določi za plačilo obveznosti iz naročniške pogodbe in/ali iz drugega naslova.

**Plačnik** (v nadaljevanju: plačnik) je dolžnik oz. druga fizična ali pravna oseba, ki sklene s A1 »soglasje za direktno bremenitev SEPA« in za svoj račun oz. za račun dolžnika z uporabo direktne bremenitve poravna obveznosti do A1.

SEPA je kratica za enotno območje plačil v evrih. Uporabnikom omogoča izvajanje in prejemanje plačil v evrih po enotnih pravilih in postopkih znotraj nacionalnih mej ali zunaj njih, pod enakimi osnovnimi pogoji ter z enakimi pravicami in obveznostmi, ne glede na njihovo geografsko območje. Ti splošni pogoji urejajo:

- način pridobivanja in posredovanja soglasij za otvoritev, spremembo ali ukinitvev direktnih bremenitev SEPA (v nadaljevanju: DB),
- način in postopke ter roke zagotavljanja podatkov za DB,
- način in roke nakazovanja kritja,
- način, višino in roke zaračunavanja nadomestil,
- način in roke za povračila,
- način in roke reševanja reklamacij.

Ti splošni pogoji so sestavni del »soglasja za direktno obremenitev SEPA« (v nadaljevanju: soglasje), sklenjenega med A1 in plačnikom.

Soglasje je dovoljenje, ki ga plačnik izda A1 za izvršitev posamezne ali več plačilnih transakcij. S soglasjem plačnik A1 dovoli posredovanje plačilnega naloga za bremenitev osebnega računa v višini nastale obveznosti z direktno bremenitvijo SEPA. Ponudnik plačilnih storitev plačnika je na podlagi soglasja





plačnika pooblaščen za bremenitev transakcijskega računa, ki ga ima plačnik odprtega pri svojem ponudniku plačilnih storitev.

Šteje se, da plačnik s podpisom soglasja potrjuje, da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo soglasja za izvajanje DB seznanil s temi splošnimi pogoji in da z njimi v celoti soglaša.

DB je plačilna storitev, ki se izvaja po pravilih osnovne SEPA sheme za direktne bremenitve. Na podlagi plačnikovega soglasja, ki ga v papirni obliki plačnik predloži A1, A1 odredi plačilno transakcijo za bremenitev transakcijskega računa plačnika. Obveznosti dolžnika do A1 se torej poravnajo z neposredno bremenitvijo plačnikovega računa na osnovi podatkov, ki jih preko svojega ponudnika plačilnih storitev (v nadaljevanju: banka A1) ponudniku plačilnih storitev plačnika (v nadaljevanju: banka plačnika) predloži A1.

## **2. PRAVNE PODLAGE**

Pogodbeno razmerje, kot podlaga za izvajanje DB, vključuje razmerje med dolžnikom in A1. Pravno razmerje med plačnikom in A1 pa je urejeno s podpisom soglasja. A1 je dolžan prejemnika računa obvestiti o višini predvidene bremenitve računa najmanj 7 koledarskih dni pred nameravano bremenitvijo razen, če se A1 in prejemnik računa ne dogovorita drugače.

## **3. NAČIN UPORABE PLAČILNE STORITVE SEPA DB**

DB potekajo med udeleženci s plačilnimi računi pri ponudnikih plačilnih storitev, pristopnikih k shemi oziroma k shemama SEPA za direktne bremenitve. SEPA DB je plačilna storitev, ki se izvaja po pravilih delovanja ene od obeh shem SEPA za direktne bremenitve, osnovne sheme ali B2B sheme. Osnovna shema je namenjena direktnim bremenitvam predvsem v breme plačilnih računov potrošnikov, B2B shema pa izključno izvajanju direktnih bremenitev med poslovnimi subjekti. SEPA DB je namenjena tako enkratnim plačilom kot tudi plačevanju ponavljajočih se (periodičnih) obveznosti v evrih. Shemi SDD ne omejujeta višine zneska posamezne direktne bremenitve ter namena plačila in omogočata izvajanje direktnih bremenitev vsak bančni delovni dan. Na podlagi soglasja, ki ga v papirni ali elektronski obliki plačnik predloži A1, pošlje A1 plačilni nalog za DB preko banke A1 banki plačnika. Banka plačnika prejme plačilni nalog za bremenitev plačilnega računa, vključno s podatki o danem soglasju plačnika.

## **4. PRAVICE IN OBVEZNOSTI PLAČNIKA**

Plačnik in A1 se dogovorita za poravnavanje obveznosti plačnika DB tako, da plačnik izda A1 soglasje. Plačnik je dolžan A1 sporočiti spremembe kateregakoli od podatkov iz soglasja in morebitno ukinitve soglasja.

Banka plačnika izvrši DB na datum izvršitve, če plačnik zagotovi zadostna denarna sredstva na svojem transakcijskem računu. Banka plačnika ne izvrši DB v primeru, če plačnik ne zagotovi zadostnih denarnih sredstev, če jih zagotovi prepozno, če je račun plačnika blokiran ali ukinjen, če je plačnik prenehal obstajati ali če je plačnik preklical izvedbo DB. V primeru neizvršene DB mora dolžnik sam poravnati obveznosti do A1.

Plačnik lahko pri A1 vloži ugovor pred izvršitvijo posamezne DB do trenutka, ko A1 pošlje banki podatke za izvršitev posamezne DB.

Plačnik lahko pri banki plačnika vloži ugovor/preklic posamezne DB en delovni dan pred samo izvršitvijo posamezne DB. Ugovor/preklic se nanaša na točno določeno plačilo obveznosti in ne pomeni preklica oziroma ukinitve soglasja.



Za preklic soglasja za poslovanje z DB plačnik podpiše ukinitiv obrazca »Soglasje za direktno obremenitev SEPA« pri A1. Le ta izvede ukinitiv izvajanja DB.

Plačnik, ki je fizična oseba, lahko izključno le pri banki plačnika zahteva vračilo zneska že izvršene DB na obrazcu, ki ga prejme v banki, in sicer:

- v roku 8 tednov po izvršitvi DB (če je plačnik podal soglasje brez točnega zneska DB in če znesek DB presega pričakovani znesek),
- v roku od 8 tednov do 13 mesecev po dnevu bremenitve v primeru neodobrene ali nepravilno izvršene DB.

Ko plačnik podpiše soglasje, se le-ta obvezuje opraviti identifikacijo (osebni dokument, davčna številka,...). Uporabljeno soglasje mora vsebovati minimalne podatke, ki so navedeni na njem. Vsako soglasje obvezno vsebuje referenčno oznako soglasja – to je enolična oznaka, ki jo A1 določi vsakemu soglasju. Vsako spremembo osebnih podatkov je plačnik dolžan javiti A1 v izogib posledicam neplačila.

Ko plačnik prekliče soglasje, ga A1 upošteva takoj, nemudoma se s tem ukine tudi DB. A1 je dolžan ukiniti soglasje, če na podlagi tega soglasja 36 mesecev ni posredoval nobene transakcije. Pogoji za sklenitev soglasja je, da dolžnik ne sme imeti neplačanih obveznosti. Plačnik prejme en izvod soglasja. Če plačnik odpira DB za drugega dolžnika, morata biti prisotna tako plačnik kot tudi dolžnik.

## **5. PRAVICE IN OBVEZNOSTI A1**

A1 obvesti prejemnika računa o višini njegove obveznosti najmanj 7 koledarskih dni pred datumom bremenitve.

A1 mora prejeti ugovor s strani plačnika na določeno bremenitev upoštevati tako, da podatke te bremenitve ne posreduje naprej banki. A1 mora podatke za bremenitev računa plačnika posredovati banki najpozneje dva bančna delovna dneva pred datumom bremenitve računa.

## **6. REKLAMACIJE**

A1 rešuje reklamacije plačnikov skladno s svojimi navodili o reševanju reklamacij in veljavno zakonodajo. Vse reklamacije dolžnika, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja med A1 in dolžnikom, rešujeta A1 in dolžnik medsebojno.

## **7. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV IN ZAUPNIH INFORMACIJ**

Z izpolnitvijo svojih podatkov v Soglasje za direktno obremenitev SEPA (v nadaljevanju tega besedila Soglasje), plačnik dovoljuje, da A1 Slovenija, d. d., Šmartinska ulica 134 B, 1000 Ljubljana, kot upravljavec osebnih podatkov vse posredovane podatke in podatke o direktni bremenitvi obdeluje v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

A1 zagotavlja, da osebne podatke o plačnikih in dolžnikih, ki se strinjajo z direktno bremenitvijo SEPA ščiti pred razkritjem in posredovanjem nepooblaščenim tretjim osebam.

Z vnosom svojih osebnih podatkov v Soglasje, se plačnik izrecno strinja s temi Splošnimi pogoji za izvajanje direktnih bremenitev. Plačnik izrecno soglašaja, da A1 lahko posreduje nekatere podatke v zvezi z direktno bremenitvijo pooblaščenim tretjim osebam na ozemlju Republike Slovenije s katerimi ima sklenjeno pogodbo o obdelavi osebnih podatkov, ki v imenu in na račun upravljavca opravljajo nekatera opravila v zvezi z obdelavo osebnih podatkov.

A1 lahko posreduje podatke o plačniku za namen izvedbe direktne bremenitve bankam oz. zbirnem centru.



Če dolžnik in plačnik nista isti osebi, plačnik jamči, da ima vsa potrebna soglasja za posredovanje in nadaljnjo obdelavo osebnih podatkov dolžnika za izvajanje direktne bremenitve.

Vsi podatki, pridobljeni v Soglasju in podatki o direktni bremenitvi bodo uporabljeni za izvedbo direktne bremenitve.

Plačnik 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. Zakona o varstvu osebnih podatkov.

Posredovanje osebnih podatkov je prostovoljno, če posameznik svojih podatkov, ki so opredeljeni kot obvezni za izvedbo posameznega nakupa, ne želi posredovati upravljavcu, ne bo mogel koristiti storitev teh direktnih bremenitev.

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

Podatke o plačniku lahko upravljavec hrani še 5 let od dneva izvedbe posamezne bremenitve. Podatki iz transakcij se lahko hranijo še 10 let od leta na katero se te transakcije nanašajo.

Vse informacije in podatki, ki se nanašajo na poslovanje z DB, so zaupne narave. A1 se zavezuje, da jih bo obravnaval kot poslovno skrivnost, osebne podatke plačnikov pa v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov.

## **8. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE**

Ti splošni pogoji so sestavni del soglasja. S podpisom pogodbe plačnik potrjuje, da je bil z njimi seznanjen pred sklenitvijo soglasja in da z njimi v celoti soglaša.

Ti splošni pogoji veljajo tudi za že sklenjena soglasja DB. Če plačnik v roku 30 dni od objave teh splošnih pogojev ne ukine soglasja DB, se smatra, da sprejema te splošne pogoje.

O vsaki spremembi splošnih pogojev mora A1 obvestiti plačnika z objavo teh sprememb na svoji spletni strani ali na drug zanesljiv način trideset dni pred uveljavitvijo teh sprememb. Če plačnik s predlaganimi spremembami ne soglaša, lahko v tem istem roku (tj. v tridesetih dneh pred uveljavitvijo sprememb) brez odpovednega roka in brez sankcije prekliče soglasje s podpisanim obrazcem »Preklic soglasja za direktno bremenitev«, ki ga izpolni na enem od prodajnih mest A1. Če plačnik v tem roku ne prekliče soglasja za DB, se šteje, da plačnik s spremembami splošnih pogojev soglaša ter da te spremembe zanj veljajo in ga zavezujejo.

Ti splošni pogoji veljajo od 22.10.2012 in veljajo tudi za že sklenjena soglasja DB (preoblikovani glede na novo blagovno znamko A1 dne 20.4.2017).



## POGOJI AKCIJE 3-DNEVNI PREIZKUS

1. Ugodnost 3-dnevnega preizkusa v času od 12. 10. 2017 do preklica akcije s strani A1 oz. do razprodaje zalog, avtomatično pripada vsem novim naročnikom družbe A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d. (v nadaljevanju A1), ki sklenejo naročniško pogodbo za podatkovni paket A1 Net 30 GB, 70 GB, 100 GB ali A1 Net Neskončni ali A1 Domači net 1, 2 ali 3 (v nadaljevanju: naročniška pogodba) in hkrati kupijo USB modem ali Wi-Fi napravo (s sklenitvijo Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, s katero se kupec (naročnik) med drugim obveže, da bo naročniško razmerje na podatkovni paket A1 Net 30 GB, 70 GB, 100 GB ali A1 Net Neskončni ali A1 Domači net 1, 2 ali 3 trajalo najmanj 24 mesecev). Kot novi naročnik A1 se šteje vsakdo, ki z A1 še nima sklenjene naročniške pogodbe za katerikoli podatkovni naročniški paket. Ugodnosti te akcije je mogoče koristiti le enkrat v obdobju tekočega koledarskega leta..
2. V kolikor s storitvijo mobilnega interneta ali USB modemom/Wi-Fi napravo kupec (naročnik) ni zadovoljen, lahko v 3 delovnih dneh od dneva nakupa, USB modem/Wi-Fi napravo vrne in s tem odstopi od Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti in naročniške pogodbe. Vrnitev USB modema/Wi-Fi naprave je mogoča le na prodajnem mestu, kjer sta bila nakup in sklenitev naročniškega razmerja opravljena v rednem delovnem času tega prodajnega mesta.
3. Pogoji za odstop od Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti in naročniške pogodbe:
  - vrnitev USB modema/Wi-Fi naprave v brezhibnem stanju, nepoškodovane in v originalni embalaži (ali USB modem/Wi-Fi naprava ustreza takemu stanju, odloči A1 po lastni presoji, najkasneje v roku 7 dni),
  - vrnitev USB modema/Wi-Fi naprave v roku 3 delovnih dni od dneva nakupa,
  - vrnitev USB modema/Wi-Fi naprave na prodajnem mestu, kjer je bil nakup opravljen,
  - vrnitev kartice SIM.
4. Z izpolnitvijo zgoraj navedenih pogojev Pogodba o zagotovitvi posebnih ugodnosti in naročniška pogodba prenehata veljati. A1 bo kupcu (naročniku) na prodajnem mestu vrnil kupnino v plačanem znesku, kupca (naročnika) ne bremenijo stroški priključnine in prve mesečne naročnine za podatkovni paket A1 Net 30 GB, 70 GB, 100 GB ali A1 Net Neskončni ali A1 Domači net 1, 2 ali 3. A1 v razmerju do kupca (naročnika) nima nobenih drugih obveznosti.
5. V primeru, ko kupec (naročnik) odstopi od Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti in naročniške pogodbe, pa kupca (naročnika) ne glede na odstop, v skladu z veljavnim Cenikom bremenijo:
  - stroški prenosa podatkov v tujini (kar vključuje tudi stroške mesečne naročnine na podatkovne pakete namenjene uporabi v tujini, ne glede na to ali je naročnik (kupec) v tem času v tujini dejansko opravil promet ali ne),
  - stroški poslanih SMS sporočil in
  - stroški prenosa podatkov, ki presegajo zakupljeno količino prenosa podatkov pri paketu A1 Net 30 GB, 70 GB, 100 GB ali A1 Net Neskončni ali A1 Domači net 1, 2 ali 3.Nastale stroške je kupec (naročnik) dolžan plačati na način in v roku, kot to določi A1. Kupec (naročnik) tudi sam nosi neposredne stroške vračila blaga.
6. V kolikor kupec (naročnik) ne izkoristi ugodnosti 3-dnevnega preizkusa in/ali v kolikor kupec (naročnik) ne izpolni zgoraj navedenih pogojev za odstop od pogodb, se v izogib nesporazumom šteje, da Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti in naročniška pogodba veljata naprej, in sicer od dne sklenitve, ter tako posledično za kupca (naročnika) od dne sklenitve dalje veljajo vse pogodbene pravice in obveznosti (kar med drugim pomeni, da bo A1 kupcu (naročniku) zaračunal vse stroške nastale z uporabo storitev A1 in druge obveznosti kupca (naročnika) nastale od dne sklenitve pogodb dalje). V tem primeru je kupec (naročnik) tudi izrecno seznanjen z dejstvom in se strinja, da lahko A1 vse stroške kupca (naročnika), nastale z uporabo storitev A1 v prvem obračunskem obdobju kot tudi vse morebitne druge obveznosti kupca (naročnika), zaračuna tudi v kasnejših obračunskih obdobjih.
7. V času 3-dnevnega preizkusa prenos lastništva, sprememba naročniškega paketa ali katerekoli druge spremembe naročniške pogodbe in/ali Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti niso mogoče.

A1 Slovenija, d. d.

V Ljubljani, dne 12. 10. 2017