



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 **Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev** ter Veljavnimi predpisi.

Vsebina Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev je naslednja:

### **KAZALO**

- I. Opredelitve**
- II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki**
- III. Splošno o Mobilnih storitvah**
- IV. Izvajanje Mobilnih storitev**
- V. Dostop do odprtega interneta**
- VI. Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev**
- VII. Terminalska oprema**
- VIII. 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



pakotov 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.



Na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-1 (Uradni list RS, št. 109/2012) in Zakona o plačilnih storitvah in sistemih - ZPlaSS (Ur.l. RS, št. 58/2009, 34/2010, 9/2011-ZPlaSS-B, 32/2012, 81/2015) izdaja A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska c. 134b, Ljubljana

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

### **1 Uvodne določbe**

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

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

**1.3** Storitve Moneta je plačilna storitev, ki uporabnikom omogoča izvrševanje plačilnih transakcij tako, da uporabnik odredi plačilni nalog prejemniku plačila preko mobilnega telefona z uporabo plačilnega instrumenta, ki mu ga izda A1 kot privzeti izdajatelj. Plačilni nalog postane nepreklicen, ko uporabnik odobri plačilni nalog prejemniku plačila.

**1.4** Lastnika in izvajalca storitve Moneta sta družbi Telekom Slovenije, d.d., Cigaletova ulica 15, 1000 Ljubljana in Nova Kreditna banka Maribor d.d., Ulica Vita Kraigherja 4, 2505 Maribor. A1 je v sistemu Moneta privzeti izdajatelj. A1 uporabnikom omogoča izključno dostop do storitve Moneta ter nastopa kot posrednik plačil med uporabnikom in ponudnikom.

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

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

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

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

**1.8** Uporabnik lahko od A1 kadar koli zahteva izvod teh posebnih pogojev, splošnih pogojev in posebnih pogojev in drugih dokumentov, na podlagi katerih je uporabniku omogočen dostop do storitve Moneta, in sicer v papirnatih obliki ali na drugem trajnem nosilcu.

### **2 Opredelitve splošnih pojmov**

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

**2.2 Storitve Moneta/Moneta** je plačilna storitev, ki uporabnikom omogoča izvrševanje plačilnih transakcij, to je plačilo blaga in storitev, z mobilnim telefonom na Moneta Internetu, Moneta



Terminalu, Moneta e-Terminalu, Moneta mTerminalu, Moneta Avtomatu, Moneti v Telefonski prodaji ter na drugih definiranih vrstah plačilnih mest uporabe tako, da uporabnik preko mobilnega telefona odredi plačilni nalog prejemniku plačila z uporabo Kartice Moneta, ki mu jo izda izdajatelj ali privzeti izdajatelj.

**2.3 Brezgotovinsko plačevanje** je način plačila blaga in storitev z uporabo mobilnega telefona, ki se izvede preko Monete in preko elektronskega komunikacijskega omrežja A1. Znesek plačila se uporabniku zaračuna na mesečnem računu, ki ga A1 izda uporabniku v skladu s splošnimi pogoji in 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** je trgovsko, proizvodno ali storitveno podjetje, s katerim ima izvajalec Monete ali drugi pridobitelj sklenjeno pogodbo ali drug dogovor, na podlagi katerega uporabnikom omogoča uporabo Monete za plačilo blaga in/ali storitev na njegovih plačilnih mestih.

**2.5 Uporabnik Monete/uporabnik** je vsaka fizična ali pravna oseba, ki ima z A1 sklenjeno naročniško pogodbo in uporablja Moneto. Uporabnik se za uporabo Monete identificira s svojo mobilno telefonsko številko.

**2.6 Plačilno mesto** (fizično ali spletno) je mesto, kjer ponudnik uporabnikom omogoča npr. nakup blaga in/ali storitev, elektronsko naročilo.

**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 Moneto. Limit porabe določi A1.

**2.8 Mobilni operater** je A1, ki je kot udeleženec Sistema Moneta ponudnik celovitih poslovno komunikacijskih rešitev, ki svojim uporabnikom nudi elektronsko komunikacijsko omrežje in storitve, potrebne za izvajanje plačilnih transakcij v Sistemu Moneta.

**2.9 Privzeti izdajatelj** je mobilni operater (npr. A1), ki svojim uporabnikom na osnovi naročniške pogodbe izda Moneto in jim omogoči uporabo sistema mobilnega plačevanja na način, v katerem uporabnik Monete vsa opravljena plačila na plačilnih mestih poravnava mobilnemu operaterju (npr. A1).

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

**2.11 Izvajalca Monete** sta Telekom Slovenije, d.d. in Nova Kreditna banka Maribor d.d., ki sta lastnika Monete in imata sklenjene pogodbe s ponudniki za sprejemanje Monete za plačilo izdelkov ali opravljenih storitev na njihovih plačilnih mestih. Izvajalca Monete preko Sistema Moneta posredujeta plačila ponudniku za vse uporabnike kartice Moneta, ki so pri ponudniku blaga ali storitev opravili plačilo z Moneto. Izključno izvajalca Monete ponudniku jamčita za vsa plačila, izvedena na njegovih plačilnih mestih z Moneto.

**2.12 Kartica Moneta** je plačilni inštrument z odloženim plačilom, ki uporabniku na plačilnih mestih omogoča opravljanje mobilnih brezgotovinskih plačil blaga in storitev prek mobilnega telefona in elektronskega komunikacijskega omrežja mobilnega operaterja. Kartica Moneta je izdana v virtualni obliki kot pravica uporabe Monete prek mobilnega telefona. Kartica Moneta, ki jo izda A1, je izdana in vezana na posamezno mobilno telefonsko številko.

**2.13 Vrsta plačilnega mesta** je določena s terminalsko tehnologijo oz. načinom izvajanja transakcij – plačevanja.

**2.14 Članarina** je nadomestilo, ki ga uporabnik plačuje A1 za izdano kartico Moneta v višini določeni z vsakokratnim veljavnim Cenikom.

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

**2.16 ZPLaSS** je kratica, ki pomeni Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (Ur.l. RS, št. 58/2009, 34/2010, 9/2011-ZPLaSS-B, 32/2012, 81/2015).

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

**3.1** Moneta Internet je namenjena plačevanju na internetu (vsebine, storitve, blago).

**3.2** Moneta Terminali omogoča elektronsko plačevanje s pomočjo mobilnega telefona. Terminal POS na plačilnem mestu je v lasti izvajalcev Monete.

**3.3** Moneta eTerminali je namenjena plačevanju z Moneto na elektronskih terminalih na plačilnem mestu (krajše POS), ki so integrirani v blagajni.

**3.4** Moneta mTerminal je namenjena plačevanju z Moneto na elektronskih terminalih na plačilnem mestu (krajše POS), ki so v obliki aplikacije nameščeni na mobilnih digitalnih napravah.

**3.5** Moneta Avtomat je namenjena plačevanju z mobilnim telefonom na avtomatih.

**3.6** Moneta SMS je namenjena plačevanju prek sporočil SMS

**3.7** Moneta v Telefonski prodaji je namenjena plačevanju z mobilnim telefonom prek pogovora pri telefonski prodaji.

**3.8** Moneta v Aplikacijah je namenjena plačevanju spletnih vsebin (aplikacij in z njimi povezanih vsebin), blaga in storitev preko mobilnega telefona.

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

**3.10** Enkratno SMS-geslo za nakup z Moneto je varnostno geslo, ki ga prejme uporabnik Monete Internet in ga vnese v zahtevano polje na plačilnem mestu na internetu ter s tem potrди zahtevo za plačilo. Geslo prejme po tem, ko uporabnik Monete Internet med postopkom identifikacije na plačilnem mestu na internetu vnese svojo mobilno telefonsko številko, na kateri ima omogočeno pravico uporabe Kartice Moneta.

**3.11** Postopek izvedbe plačila blaga oz. storitev na posamezni vrsti plačilnega mesta ter enolična identifikacijska oznaka in drugi podatki, ki jih mora navesti uporabnik, da se lahko plačilni nalog pravilno izvrši, so za vsako vrsto plačilnega mesta navedeni na spletnem naslovu [www.moneta.si](http://www.moneta.si).

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

#### **Splošno**

**4.1** A1 uporabniku izda kartico Moneta s sklenitvijo naročniškega razmerja ali druge pogodbe za uporabo storitev in mu s tem omogoči, da uporabi Moneto za mobilno plačevanje.

**4.2** V primeru, da uporabnik sklene pogodbo za uporabo Monete z drugim izdajateljem in takšno kartico Moneta, izdano s strani drugega izdajatelja, poveže s svojo mobilno telefonsko številko pri A1, na tej mobilni telefonski številki kartica Moneta, izdana s strani drugega izdajatelja, nadomesti kartico Moneta, izdano s strani A1. V času, ko ima uporabnik kartico Moneta, izdano s strani drugega izdajatelja, povezano s svojo mobilno telefonsko številko, na tej mobilni telefonski številki ne more uporabljati kartice Moneta, izdane s strani A1.

**4.3** Uporabnik je dolžan uporabljati Moneto v skladu s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji, temi posebnimi pogoji, navodili in morebitnimi drugimi napotki A1 za uporabo Monete, dostopnimi na spletni strani [A1.si](http://A1.si) in [www.moneta.si](http://www.moneta.si), ter na zahtevo tudi na prodajnih mestih A1. Uporabnik je nadalje dolžan uporabljati Moneto v skladu z napotki in pogoji izvajalcev Monete, objavljenimi na spletni strani [www.moneta.si](http://www.moneta.si), veljavnimi predpisi ter na način in v vsebini, ki sta skladna z namenom, s katerim se Moneta zagotavlja. V primeru kakršnihkoli kršitev je uporabnik - kršitelj A1 in tretjim osebam (kar vključuje tudi izvajalca Monete) odgovoren za vso nastalo škodo. A1 pa ima pravico uporabniku onemogočiti nadaljnjo uporabo Monete.

**4.4** Moneta je dostopna naročnikom A1, ki jim A1 v skladu s svojimi splošnimi pogoji in posebnimi pogoji, temi pogoji in veljavnimi predpisi, ne preprečuje ali omejuje uporabe oz. izvajanja svojih elektronskih komunikacijskih storitev. Moneta ni na voljo uporabnikom predplačniškega sistema.

**4.5** Uporaba Monete je uporabnikom omogočena avtomatično s sklenitvijo naročniške pogodbe, razen v primeru, če A1 izrecno ne določi drugače. Če želi uporabnik Moneto izklopiti, je to dolžan

sporočiti A1 preko portala Moj A1 ali s klicem na brezplačno številko 040 40 40 40 oz. lahko to uredi na kateremkoli prodajnem mestu A1. Uporabnik, ki mu je bila Moneta izklopljena, lahko na lastno željo in preko portala Moj A1 oz. na prodajnem mestu A1 zahteva ponovni vklop Monete. A1 lahko v tem primeru zaračuna ponovni vklop 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 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 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, Moneto uporablja na vseh prodajnih mestih ponudnikov, ki so označena z znakom Moneta oz. opisom možnosti plačevanja s storitvijo 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 MONETA na 1919.

Vsako plačilo (transakcija) blaga in storitev preko limita (deloma ali v celoti) se zavrne. Na željo uporabnika se lahko osnovni limit porabe spremeni (zniža ali poveča) ali ukine, pri čemer lahko uporabnik v posameznem obračunskem obdobju poda največ eno zahtevo za spremembo ali ukinitve limita. Uporabnik lahko za spremembo ali ukinitve limita zaprosi z izpolnitvijo obrazca za spremembe oz. na drug način, kot ga določi A1, in ga odda na prodajnih mestih A1 ali pošlje na naslov A1 Slovenija, Naročniška služba, Šmartinska 134b, Ljubljana. 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.

### **Moneta Direkt**

**4.9** Pri storitvi Moneta Direkt uporabnik preko različnih načinov plačevanja v sistemu 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 Moneta, vse v breme uporabnikove kartice Moneta.

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

**4.11** Pri posameznem naročilu periodičnih plačil uporabnik, s potrditvijo naročila Moneta Direkt, po postopku, dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu 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.

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

**4.13** 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.

**4.14** V kolikor posamezna periodična plačilna transakcija ni izvedena zaradi kateregakoli razloga (npr. preklic s strani uporabnika; presežen limit, ki je še razpoložljiv na kartici Moneta; kartica Moneta je ukinjena; ponudnik posreduje napačen ali neustrezen plačilni nalog, ...) je takšna plačilna transakcija za Sistem 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.

**4.15** Uporabnik bo pri nadaljnjih periodičnih plačilih pri posameznem naročilu, najmanj osem (8) dni pred dnevom predvidene obremenitve, prejel od ponudnika obvestilo preko sistema Moneta o predvideni obremenitvi Kartice Moneta, ki bo vsebovalo najmanj informacije o višini predvidene obremenitve, predvidenem datumu izvršitve plačila in ponudniku.

**4.16** Ob posredovanju obvestila o predvideni obremenitvi se na Kartici Moneta izvede ustrezna rezervacija sredstev.

**4.17** Plačilna transakcija za nadaljnja periodična plačila pri posameznem naročilu bo 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.

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

- pri ponudniku, dokler ta ni posredoval plačilnega naloga v Sistem Moneta, po tem pa,
- pri A1 v skladu pogoji, določenimi v točki 4.30.

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

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

- preko Sistema Moneta - bo obdelan in sproveden v realnem času,
- preko drugih načinov komunikacije (navedenih v točki. 4.30) - bo obdelan in sproveden najkasneje do 24.00 ure naslednjega delovnega dne po prejemu.

**4.21** Naročilo in soglasje za periodična plačila pri posameznem naročilu storitve Moneta Direkt se šteje za preklicano tudi v primerih:

- če so tri zaporedna periodična plačila pri posameznem naročilu neizvedena iz kakršnegakoli razloga, o čimer bo A1 obvestil uporabnika in ponudnika,
- če uporabniku preneha pravica do uporabe storitev Moneta iz kateregakoli razloga (npr. prenehanje naročniške pogodbe, ...).

**4.22** A1 bo preko sistema Moneta obvestil o:

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

### **Plačilne transakcije**

**4.23** A1 v okviru Monete izvaja plačilne transakcije na podlagi plačilnih nalogov, ki so odredeni in odobreni s strani uporabnika.

**4.24** Pri storitvi Moneta Direkt uporabnik ob odobritvi plačil z Moneto Direkt soglašja 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 Moneta.

**4.25** Razen pri storitvi Moneta Direkt, se šteje, da A1 prejme plačilni nalog takrat, ko mu je s strani izvajalca 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 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 Moneta, ki je opredeljen na spletni strani [www.moneta.si](http://www.moneta.si). A1 ima v okviru 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 Moneta). A1 bo plačilne transakcije na podlagi dnevnih obračunov, podanih na nedelovne dni, izvedel na prvi naslednji delovni dan.

Plačilne transakcije in naročila storitev Moneta se v Sistemu Moneta odobrijo v realnem času. Uporabnik Monete bo za odobreno plačilno transakcijo s strani A1 bremenjen skladu z naročniško pogodbo, splošnimi pogoji in posebnimi pogoji in temi pogoji.

**4.26** Pri storitvi Moneta Direkt se šteje, da A1 prejme plačilni nalog:

- za prvo izmed periodičnih plačil v sklopu posameznega naročila, ko A1 v Sistem Moneta prejme odobritev posameznega naročila periodičnih plačil s strani uporabnika, po postopku dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu 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 Moneta) za posamezno periodično plačilo.

**4.27** 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.moneta.si](http://www.moneta.si).

**4.28** V sklopu posameznega postopka plačevanja oziroma vrste plačilnega mesta ali načina plačevanja v Sistemu Moneta se lahko ponudnik in uporabnik dogovorita tudi za periodično posredovanje plačilnih nalogov s strani ponudnika v Sistem Moneta, ki jih nato posreduje v vsakokratno posamično odobritev uporabniku ali pa za uporabo storitve Moneta Direkt, kjer uporabnik poda enkratno soglasje za več periodičnih transakcij.

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

**4.30** 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 Moneta Direkt ne poda soglasja za posamezno naročilo periodičnih plačil,
- da za posamezno nadaljnje periodično plačilo v sklopu posameznega naročila periodičnih plačil pri storitvi Moneta Direkt:
  - o prekliče plačilni nalog preko Sistema 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 Moneta.

**4.31** Če želi uporabnik preklicati plačilno transakcijo po tem, ko je A1 v Sistemu Moneta prejel odobritev plačilnega naloga za to plačilno transakcijo, se lahko uporabnik za preklic plačilne transakcije obrne na A1. A1 takšno zahtevo za preklic plačilne transakcije posreduje izvajalcema Monete, ki nato zahtevo v nadaljevanju posredujeta v preučitev ponudniku. Preklic je možen le, če z njim soglaša ponudnik, in v obsegu, v katerem z njim soglaša ponudnik.

**4.32** A1 v Sistemu Moneta izvrši vsako plačilno transakcijo, ki jo prek postopka izvedbe plačila odobri uporabnik Monete. Izjema so plačilne transakcije pri katerih je podan pogoj za zavrnitev transakcije.

**4.33** A1 lahko uporabniku zavrne transakcijo: (i) če uporabniku Moneta na njegovem naročniškem razmerju ni na voljo, (ii) če bi uporabnik s plačilom prekoračil limit porabe Monete, (iii) če uporabnik za potrditev plačila vnese napačno varnostno kodo PIN ali je koda PIN blokirana, (iv) če postopek plačila ni dokončan oz. v primeru napačnega vnosa zahtevanih kod, (v) če je v trenutku zahteve za izvedbo transakcije moteno delovanje Monete in/ali elektronskega komunikacijskega omrežja

**4.34** 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).

#### **Odgovornost A1 in povračila plačilnih transakcij**

**4.35** Če je A1 odgovoren za neizvršitev in/ali nepravilno izvršitev plačilne transakcije in/ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku takoj povrniti znesek neizvršene, nepravilno izvršene ali neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen uporabnik.

A1 se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršene, nepravilno izvršene ali neodobrene plačilne transakcije, ter za nadomestila in obresti v naslednjih primerih:



- če je izvršitev neodobrene, neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere A1 ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
- če je izvršitev neodobrene, neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije posledica obveznosti A1, ki izhaja iz drugih za A1 zavezujočih predpisov;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s kartico Moneta;
- če je A1 izvršil neodobreno plačilno transakcijo, nepravilno izvršil plačilno transakcijo ali ni izvršil plačilne transakcije na podlagi ponarejenega ali spremenjenega plačilnega naloga, ki ga je A1 predložil uporabnik;
- v delu, ki ga krije uporabnik skladno s točko 4.36, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradene ali izgubljene kartice Moneta ali kartice Moneta, ki je bila zlorabljena (če uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil A1 o neizvršitvi, nepravilni izvršitvi ali izvršitvi neodobrene plačilne transakcije, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve.

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.

Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti A1 o neodobreni, nepravilno izvršeni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve in/ali odobritve.

**4.36** Uporabnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije po storitvi Moneta do največ 150 evrov, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe: ukradenega ali izgubljenega mobilnega telefona in kartice SIM ali kartice Moneta, ki je bila zlorabljena, če uporabnik ni zavaroval svojih osebnih varnostnih elementov kartice Moneta skladno s temi pogoji.

Uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice Moneta skladno s temi pogoji uporabe storitve Moneta;
- posledica kršitve teh pogojev uporabe storitve Moneta s strani uporabnika storitve Moneta.

Ne glede na prvi in drugi odstavek te točke mora A1 uporabniku vrniti celotno izgubo zneskov neodobrene plačilne transakcije po storitvi Moneta, če A1 ne zagotovi sredstev za obveščanje o izgubljeni, ukradeni ali zlorabljeni kartici Moneta. A1 se razbremeni odgovornosti po tem odstavku le, če je škoda posledica uporabnikove prevare.

**4.37** Ne glede na točko 4.36. mora A1 povrniti uporabniku celotno izgubo zneskov neodobrenih plačilnih transakcij, ki nastanejo po tem, ko je uporabnik ravnal v skladu s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji in temi posebnimi pogoji in je obvestil A1, da je prišlo do izgube, kraje ali zlorabe njegovega mobilnega telefona oz. kartice SIM oz. kartice Moneta. A1 se razbremeni odgovornosti po tem odstavku le, če je škoda posledica uporabnikovega goljufivega ravnanja.

**4.38** V primeru plačilne transakcije, ki jo odredi ponudnik ali uporabnik preko ponudnika, lahko uporabnik zahteva povrnitev celotnega zneska odobrene in pravilno izvršene plačilne transakcije v roku 8 tednov od dneva obremenitve, če je uporabnik podal soglasje brez točnega zneska plačilne transakcije in če znesek presega upravičeno pričakovan znesek ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev pogodbe ali drugih okoliščin primera. Uporabnik mora A1 predložiti vsa dokazila o okoliščinah primera.

A1 mora v roku desetih delovnih dni po prejemu uporabnikovega zahtevka za povračilo v skladu s prejšnjim odstavkom povrniti uporabniku celotni znesek plačilne transakcije ali uporabniku navesti razloge za zavrnitev zahteve. A1 lahko zavrne uporabnikov zahtevek za povračilo le, če niso izpolnjeni pogoji iz prvega odstavka te točke. Če A1 zavrne uporabnikov zahtevek, mora hkrati z obvestilom o

razlogih za zavrnitev uporabnika obvestiti tudi o postopkih mirnega reševanja sporov in postopkih zaradi prekrškov ter o organih, pristojnih za vodenje teh postopkov.

Uporabnik nima pravice do povračila zneska plačilne transakcije iz prvega odstavka te točke, če mu ponudnik vsaj štiri tedne pred dnevom zapadlosti na dogovorjeni način zagotovi informacije o prihodnji plačilni transakciji.

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

**4.39** Skupni znesek vseh plačil, opravljenih s pomočjo 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 in posebnimi pogoji in temi posebnimi pogoji. Navedeni znesek je uporabnik dolžan plačati v skladu z vsebino oz. določili računa oziroma ga je dolžna plačati druga oseba, ki jo morebiti določi uporabnik za plačilo obveznosti.

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

**4.41** Uporabnik je izrecno seznanjen z dejstvom in se strinja, da nakup blaga oz. storitev uporabniku ni nujno zaračunan na računu, izdanem za obračunsko obdobje, v katerem je uporabnik izvedel plačilo blaga oz. storitev, temveč šele kasneje, ko A1 od ponudnika prejme potrdilo o uspešno opravljenem nakupu blaga oz. 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 pogojev.

**4.42** Račune za plačila blaga in storitev, ki so opravljena preko Monete internet, v imenu in za račun ponudnika uporabniku izda izvajalec 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 Monete. Uporabnik je izrecno seznanjen, da bo račun izdan v elektronski obliki in se bo uporabniku prikazal na zaslону njegovega računalnika po opravljenem nakupu.

**4.43** A1 uporabniku svetuje, da vodi evidenco o vseh nakupih blaga in storitev, opravljenih s pomočjo Monete in da shranjuje potrdila o opravljenih nakupih blaga in storitev (vključno z računi in vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve).

**4.44** 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 in posebnimi pogoji in temi pogoji.

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

**4.45** A1 sme brez predhodnega opozorila prekiniti delovanje Monete (i) če zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov, tehnično ne more izvajati Monete ali (ii) če je prekinitev potrebna zaradi vzdrževalnih del na omrežju. A1 si bo prizadeval, da bo prekinitev trajala čim krajši možni čas.

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

**4.47** A1 in izvajalca Monete se obvezujejo po svojih najboljših močeh zagotavljati nemoteno delovanje Monete in elektronskega komunikacijskega omrežja, vendar ne zagotavljajo 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 oz. motenj elektronskega komunikacijskega omrežja A1 in/ali Monete, ne glede na vzrok (kot npr. tehnične motnje, izpad električne energije, preobremenjenost omrežja in Monete), si bodo A1 in/ali izvajalca Monete prizadevali zagotoviti normalno delovanje takoj, ko bo to mogoče. A1 in izvajalca Monete v nobenem primeru ne odgovarjajo in jamčijo za delovanje Monete, kadar se uporabnik nahaja v omrežju tujih operaterjev in pa za delovanje ponudnikov interneta.

#### **Dolžna skrbnost pri uporabi Monete in preprečevanje zlorab**

**4.48** Uporabnik je posebej seznanjen z dejstvom, da ima njegov mobilni telefon s tem, ko mu A1 omogoča uporabo Monete, funkcijo plačilnega instrumenta, zato mu A1 svetuje še posebno skrbnost pri uporabi svojega mobilnega telefona, kartice SIM ter 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. V primeru izgube, kraje ali suma zlorabe mobilnega telefona oz. kartice SIM je uporabnik dolžan ravnati v skladu s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji in temi pogoji. V primeru izgube, kraj ali suma zlorabe mobilnega telefona oz. 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 in posebnih pogojih .

**4.49** 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.moneta.si](http://www.moneta.si)), pri čemer mora biti mobilni telefon ves čas v vidnem polju uporabnika.

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

**4.51** Če uporabnik ravna v nasprotju s prejšnjimi točkami 4.48. do 50., se to šteje kot huda malomarnost.

**4.52** Če uporabnik Moneto zlorabi in s tem nedovoljeno posega v pravice kogarkoli tretjega, A1 ne odgovarja tretjemu za takšno ravnanje uporabnika. A1 nastopa izključno kot posrednik plačil.

**4.53** A1 ima pravico, ni pa dolžan, izvesti preventivno blokado kartice SIM (kar posledično pomeni tudi blokado kartice Moneta) uporabnika v primeru, kadar izvaja ukrepe varnega poslovanja, če obstajajo razlogi, ki nakazujejo na to, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice SIM ali kraje podatkov s kartice SIM. O blokadi in razlogih zanjo A1 obvesti uporabnika, če je le mogoče preden je blokada izvedena, sicer pa takoj po blokadi.

**4.54** Uporabnik A1 izrecno zagotavlja: da ne bo zlorabil ali poskusil zlorabiti Monete; da ne bo izvajal ali poskusil izvajati nedovoljenih dostopov do Monete (kot npr. posredovanje začasnega varnostnega gesla tretji osebi) da ne bo uporabljal ali poskusil uporabljati Monete na nedovoljen način (kar vključuje, vendar ni omejeno na uporabo Monete v nasprotju s temi pogoji); da ima vsa morebitno potrebna dovoljenja in soglasja za uporabo Monete v skladu s temi pogoji, v nasprotnem primeru A1 in tretjim odgovarja za vso povzročeno škodo.

**4.55** Uporabnik je seznanjen in se izrecno strinja s tem, da je uporaba kartice 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 Moneta preko kartice Moneta, vezane na to mobilno telefonsko številko.

## **5 Trajanje in prenehanje pogodbenega razmerja za uporabo Monete**

**5.1** Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve Moneta in zahteva od A1 njen izklop. Uporabnik odpoved in zahtevo za izklop Monete posreduje A1 preko portala Moj A1 ali s klicem na brezplačno številko 040 40 40 40 oz. lahko to uredi na kateremkoli prodajnem mestu A1. A1 bo na podlagi prejete odpovedi in zahteve za izklop uporabniku onemogočil uporabo storitve Moneta najkasneje v roku 8 delovnih dni. V tem primeru se šteje, da pogodbeno razmerje za uporabo storitve Moneta preneha s trenutkom, ko A1 uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi in onemogoči uporabo storitve Moneta.

**5.2** A1 lahko odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve Moneta z dvomesečnim odpovednim rokom, o čemer A1 na primeren način obvesti uporabnike (npr. z objavo na spletni strani). Če posamezni uporabnik krši pogodbo za uporabo storitve Moneta, splošne pogoje ali te pogoje, lahko A1 uporabniku odpove pogodbo za uporabo storitve Moneta tako, da o tem uporabnika obvesti na primeren način in s takojšnjim učinkom.

## **6 Plačevanje storitve Moneta**

**6.1** Članarina in druga nadomestila za uporabo storitve Moneta, se uporabniku obračunavajo skladno z vsakokratnim veljavnim Cenikom, objavljenem na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si).

**6.2** Osnovna članarina se obračunava vsem uporabnikom, ki imajo izdano in nepreklicano kartico Moneta in ki niso izbrali druge članarine.

**6.3** V primeru uporabe Monete (to je v primeru plačila blaga ali storitev ponudnika preko Monete) A1 uporabniku v svojem imenu in za svoj račun zaračuna strošek posamezne transakcije (oz. strošek za uporabo Monete) in strošek izvedbe Monete, vse v skladu z veljavnim Cenikom, objavljenem na spletni strani [A1.si](http://A1.si). Pri uspešno opravljenih plačilih blaga ali storitev preko govorne zveze (Moneta Avtomati, Moneta Terminali) A1 uporabniku v skladu z veljavnim Cenikom zaračuna klic, potreben za izvedbo plačila blaga ali storitev. Pri plačilih, kjer se v postopku plačila blaga ali storitev pošilja sporočila SMS, se ta sporočila uporabniku zaračunajo v skladu z veljavnim Cenikom.

**6.4** 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.moneta.si](http://www.moneta.si).

**6.5** Na mesečnem računu, ki ga A1 uporabniku, v skladu s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji in temi pogoji, izda za opravljene elektronske komunikacijske storitve, bodo uporabniku zaračunani članarina, strošek transakcije, kot tudi vrednost nakupa blaga ali storitev ponudnika, plačanega preko Monete (to je vrednost nakupa, ki ga A1 uporabniku zaračuna v imenu in za račun ponudnika).

**6.6** Uporabnik se mora s ceno storitve ali blaga, ki ga kupuje, seznaniti pri ponudniku, A1 za nepravilne, nepopolne ali pomanjkljive cene ponudnikov ne odgovarja.

**6.7** 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 rešuje izključno ponudnik oz. 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 Monete. Morebitne garancijske listine oz. 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 Monete, uporabniku zaračuna.

**7.2** A1 skladno s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji in temi pogoji rešuje izključno tiste pritožbe uporabnikov, ki se nanašajo na delovanje elektronskega komunikacijskega omrežja A1 oz. Monete.

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

**7.4** 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 ZPLaSS, priznava izvajalca Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si), +386 8 20 56 590.

## **8 Varovanje podatkov**

**8.1** Uporabnik potrjuje, da je seznanjen s splošnimi in posebnimi pogoji in režimom obdelave osebnih podatkov, obenem pa izrecno soglaša, da sme A1 za namene izvedbe storitve (kot npr.: izvedba transakcije za nakup spletnih vsebin, blaga ali opravljanja storitev, zaračunavanje, ipd.) obdelovati vse podatke, ki se nanašajo na uporabnika in so potrebni za doseganje tega namena ter dovoljuje, da A1 te podatke posreduje lastnikom in/ali izvajalcem storitve in/ali morebitnim drugim uporabnikom, ki morajo oziroma so dolžni te podatke obdelati, da se zagotovi uspešna izvedba storitve.

**8.2** Uporabnik potrjuje še, da je bil seznanjen z dejstvom, da je posredovanje osebnih podatkov prostovoljno in da v primeru, če se podatki ne posredujejo, A1 ne bo mogel izvesti storitve in da mu po zakonu pripada pravica do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj.

## **9 Končne določbe**

**9.1** Ti posebni pogoji veljajo od 20. 4. 2017 dalje. Za Naročnike, ki so imeli na ta dan že sklenjeno pogodbo velja, da po preteku roka 60 dni za uveljavitev sprememb pogodbe, to je na dan 19.06.2017, ti pogoji v celoti nadomestijo do tedaj veljavne pogoje.

**9.2** Uporabnik z uporabo 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 Monete.

**9.3** Posebne pogoje in/ali druga navodila in/ali ostalo v okviru Monete lahko A1 kadarkoli spremeni v skladu s svojo odločitvijo, veljavnimi predpisi in/ali splošnimi pogoji in posebnimi pogoji. O spremembah posebnih pogojev in/ali drugih navodil in/ali ostalega v okviru Monete bo A1 obvestil uporabnike na običajno zanesljiv način (z objavo sprememb na spletni strani [A1.si/](http://A1.si/) in/ali [www.moneta.si](http://www.moneta.si) najmanj dva meseca pred začetkom njihove veljavnosti. Šteje se, da uporabnik s spremembami soglaša, če do začetka veljavnosti sprememb ne obvesti A1, da s spremembami ne soglaša. Če uporabnik s spremembami ne soglaša, lahko enostransko odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve Moneta na enak način kot je to določeno v točki 5.1.. A1 na podlagi prejete odpovedi uporabniku onemogoči uporabo storitve Moneta najkasneje na dan začetka veljavnosti sprememb. V tem primeru se šteje, da pogodbeno razmerje za uporabo storitve Moneta preneha s trenutkom, ko A1 uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi oz. onemogoči uporabo storitve Moneta.

**9.4** Za nadzor nad A1 kot hibridno plačilno institucijo v zvezi s plačilno storitvijo je pristojna Banka Slovenije.

**9.5** Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju plačilne storitve v sistemu Moneta prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po določilih ZPlaSS, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vloži pri Banki Slovenije, ki je pristojna za reševanje in odločanje o prekrških po ZPlaSS.

**9.6** Dodatne informacije v zvezi z uporabo Monete so na voljo na spletni strani [A1.si](http://A1.si) , [www.moneta.s](http://www.moneta.s) ali na telefonski številki 040 40 40 40.

**9.7** Za presojo pravic in obveznosti A1 in uporabnikov v zvezi z uporabo Monete se uporablja pravo Republike Slovenije, vključno z določili ZPlaSS. Za reševanje morebitnih sporov iz naslova uporabe Monete je pristojno sodišče po naslovu stalnega prebivališča uporabnika.

**9.8** Skladno z veljavno zakonodajo A1 posluje v slovenskem jeziku.

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





## 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 »Prekliče 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).



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 seznanj 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 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).

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, nerabljeno 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).