



Zbrani pogoji za potrošnike

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

Kazalo

1. Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev
2. Posebni pogoji za uporabo storitve VALU Moneta
3. Posebni pogoji za izvajanje storitve Brezplačni preizkus
4. Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike
5. Opis opcij A1 Play
6. Posebni pogoji za storitev A1 Smart Home
7. Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev
8. Posebni pogoji za Kombo pakete
9. Opis paketov A1 GO!



Veljavnost: od vključno 10. 8. 2023 dalje

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

Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev

V družbi A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, v okviru svojih dejavnosti, kot operater, izvajamo tudi mobilne storitve v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike oziroma Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike in temi Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev ter veljavnimi predpisi.

Ti posebni pogoji vključujejo potrebne informacije o izvajanju, delovanju in uporabi mobilnih storitev in zavezujejo vse naročnike, ki uporabljajo mobilne storitve.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji, seznam in opis mobilnih storitev, cenik in drugi pomembni dokumenti ter informacije so dostopni na A1.si in na naših prodajnih mestih.

KAZALO

- I. Pomen izrazov**
- II. Izvajanje mobilnih storitev**
- III. Dostop do odprtega interneta**
- IV. Nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev**
- V. Gostovanje (roaming)**
- VI. Veljavnost posebnih pogojev**

I. Pomen izrazov

1. Spodnje izraze večkrat uporabljamo v teh posebnih pogojih, pogodbah in listinah, zato vas želimo seznaniti z njihovim pomenom:
 - **FWBA (fixed wireless broadband access) storitve** so širokopasovne storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko mobilnega omrežja, pri čemer je lokacija priključka fiksna.
 - **Ločen račun** je račun, na katerem sta ločeno prikazani vaša poslovna in zasebna uporaba mobilnih storitev. Ločen račun vam izstavimo na vašo pisno zahtevo, če to omogočajo naše tehnične zmožnosti.
 - **Mobilno omrežje** je brezžično omrežje, preko katerega zagotavljamo mobilne storitve in FWBA storitve.
 - **Mobilne storitve** so elektronske komunikacijske storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko mobilnega omrežja brezžično, pri čemer lokacija vašega priključka ni fiksna. Mobilne storitve so storitve vzpostavljanja govornih zvez (govorne storitve), pošiljanja in prejemanja SMS in MMS sporočil, podatkovnih povezav (podatkovne storitve ali dostop do interneta) ter druge tehnične in komercialne storitve.

- **Nedelovanje storitev** pomeni popolno nezmožnost opravljanja komunikacije oziroma mobilne storitve upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamčimo, v obsegu kot je določeno s temi posebnimi pogoji.
 - **Ocenjena maksimalna hitrost** je dejanska hitrost prenosa podatkov, ki jo v povprečju lahko dosežete. Dejanske hitrosti prenosa podatkov v mobilnem omrežju so nižje od teoretičnih maksimalnih hitrosti. Dejanske hitrosti prenosa podatkov so odvisne med drugim od tehnologije omrežja (npr. 4G, 5G), kakovosti radijskega signala in drugih dejavnikov na prenosni poti (npr. obremenjenost omrežja, zmožnost terminalne opreme, zasedenost bazne postaje s prometom preostalih (sočasnih) uporabnikov mobilnih in FWBA storitev na področju te iste bazne postaje).
 - **Oglaševana hitrost** je hitrost, ki jo navajamo v naši ponudbi in komunikaciji z naročniki ter pomeni teoretično maksimalno hitrost v idealnih tehničnih pogojih. Oglaševana hitrost je različna glede na tehnologijo omrežja (npr. 4G, 5G) in je predpisana z mednarodnimi standardi ter je v določenih pogojih lahko drugačna od ocenjene maksimalne hitrosti. Oglaševana hitrost je v oglaševanju navedena z oznako »do«. Oglaševano hitrost lahko dosežete, če so izpolnjeni vsi naslednji pogoji: ko uporabljate mobilne storitve na določeni točki, če uporabljate terminalsko opremo, ki te hitrosti omogoča, če imate dobro kakovost signala, če ima lokacija bazne postaje vključeno primerno tehnologijo, na katero se povezuje in bazna postaja ni prezasedena s prometom preostalih (sočasnih) uporabnikov mobilnih in FWBA storitev.
 - **Posebni pogoji** so ti Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev, ki so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če ste potrošnik ali potrošnica, oziroma Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik.
 - **Slabše delovanje storitev** pomeni trajajoče delovanje mobilne storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in pomeni delovanje, ki je v nasprotju z določili naročniške pogodbe.
 - **Splošni pogoji** so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če ste potrošnik ali potrošnica, oziroma Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik.
2. Če pomena posameznega izraza, ki ga uporabljamo v teh posebnih pogojih, ne opredeljujemo v teh posebnih pogojih, za tak izraz velja pomen oziroma vsebina kot jo določajo splošni pogoji. Pomen izrazov, kot je določen v prejšnji točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v posebnih pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

II. Izvajanje mobilnih storitev

3. Mobilne storitve izvajamo v okviru svoje vsakokratne ponudbe mobilnih storitev, v skladu z naročniško pogodbo in veljavnimi predpisi. Samostojno določamo pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost mobilnih storitev. Informacije glede zemljevida pokritosti in hitrosti prenosa podatkov na področju Slovenije so dostopne na A1.si in na naših prodajnih mestih.
4. Za uporabo mobilnih storitev po naročniški pogodbi potrebujete SIM kartico.
5. Mobilne storitve bomo začeli izvajati oziroma vam bomo omogočili njihovo uporabo v roku 3 dni od dneva sklenitve pravilno izpolnjene naročniške pogodbe oziroma dogovora o njeni spremembi, če ni v naročniški pogodbi ali dogovoru o njeni spremembi določen drugačen rok.
6. Pravico imamo, da omejimo dostop in preprečimo uporabo vseh ali posameznih mobilnih storitev v omrežju, če iz utemeljenih razlogov ugotovimo, da se SIM kartica uporablja v terminalski opremi, ki ima spremenjen IMEI ali je bila protipravno odtujena ali drugače tehnološko predelana ali v primeru suma zlorabe. V tem primeru bomo ukrepali brez nepotrebnega odlašanja oziroma takoj, ko se seznanimo s prej navedenimi razlogi ter lahko tudi onemogočimo uporabo SIM kartice.
7. Tekoče spremljamo vse ključne kazalce kakovosti mobilnih storitev in vam zagotavljamo vsaj tisto raven kakovosti mobilnih storitev (vključno z roki za začetno priključitev), kot jo omogočajo naše tehnične zmožnosti in smo jo dolžni zagotavljati v skladu z veljavnimi predpisi. Ne odgovarjamo za posledice slabše kakovosti mobilnih storitev in za motnje, ki jih v okviru svojih tehničnih zmožnosti ne moremo preprečiti oziroma odpraviti.

III. Dostop do odprtega interneta

8. Nemoteno delovanje mobilnih storitev zagotavljamo z izvajanjem ustreznih ukrepov za vzdrževanje mobilnega omrežja, kot to določajo splošni pogoji, ti posebni pogoji in veljavni predpisi. Omejitve pri posredovanju podatkovnega prometa v mobilnem omrežju so vezane na tehnološke-fizikalne omejitve mobilnega omrežja.
9. Ne izvajamo IP QoS (quality of service ali kakovost storitve) na storitvi dostopa do interneta in ne posegamo v uporabniško izkušnjo na način, ki bi privilegiral določene spletne storitve in/ali aplikacije. IP omrežja so bila zasnovana za prenos podatkov, kjer zakasnitve IP paketov in zanesljivost dostave niso pomembne, 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. Te so odvisne od vrste terminalske opreme, dostopovne tehnologije, vaše trenutne lokacije in spletne storitve/aplikacije, do katere dostopate. V razmerah, ko se vam poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov, se 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, pri katerih lahko pride do zamika ali izgube zvoka in video vsebine.
10. V svoji ponudbi imamo različne pakete in opcije, ki vključujejo različne količine zakupljenega prenosa podatkov. Presežene količine prenosa podatkov vam zaračunamo v skladu s cenikom. Če prekoračite zakupljene količine prenosa podatkov, vam lahko nadaljnjo porabo podatkov blokiramo, ali pa hitrost prenosa podatkov znižamo, 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. Če ne uporabljate paketa oziroma opcije z določeno zakupljeno količino podatkov, vam prenos podatkov zaračunamo po porabi.
11. 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 mobilnih storitev in uporabnikov FWBA storitev, katerim se lahko zagotovi prednost v trenutku prezasedenosti omrežja zaradi pravice do zagotovljene minimalne hitrosti širokopasovnega priključka po »Splošnem aktu AKOS o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov«;
 - zmožnost terminalske opreme dosegati maksimalne hitrosti;
 - izpadi baznih postaj;
 - tehnologija, ki je uporabljena za prenos podatkov (npr. 4G, 5G);
 - frekvenčni spekter, ki se uporablja za določeno tehnologijo (več spektra večje možne hitrosti);
 - zunanja in notranja uporaba mobilnih storitev;
 - vremenske razmere;
 - fizične in druge ovire mikrolokacije in makrolokacije.
12. Poleg tega mobilno omrežje ob izjemno nizkih obremenitvah baznih postaj, zlasti v nočnem času (od 00:00 do 05.59 ure), deluje v pametnem energetsko varčnem načinu, ki se samodejno prilagaja potrebam po signalu, tako da omogoča nemoteno uporabniško izkušnjo dostopa do vseh storitev z LTE kakovostjo. Posledično je lahko v tem času hitrost dostopa do interneta do ustreznega povečanja obremenitve posamezne bazne postaje (LTE+) nižja od ocenjene najvišje hitrosti na vplivnem območju te bazne postaje in ustreza ocenjeni hitrosti za LTE (več informacij je dostopnih na A1.si (Pomoč in informacije/O kakovosti in pokritosti)).
13. Ponujamo lahko tudi 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. Morebitne tovrstne storitve, če te obstojijo in na katere se lahko naročite, nudimo v sklopu svoje preostale ponudbe, ki je na voljo na A1.si. Razlaga morebitnega dejanskega vpliva na storitev dostopa do interneta je v primeru, če vpliv obstaja, pojasnjena ob posamezni storitvi oziroma kot je pojasnjeno v naslednji točki teh posebnih pogojev.
14. Dodatne razlage in pojasnila glede določb tega poglavja (kot npr. kako bi morebitne storitve po predhodni točki lahko vplivale na storitve dostopa do interneta, ki jih zagotavljamo; kako bi morebitne dovoljene storitve za upravljanje prometa vplivale na kakovost storitev dostopa do interneta, vašo zasebnost in varstvo osebnih podatkov; razlaga pokritosti, dostopnosti in hitrosti mobilnega 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), ki niso že pojasnjena v drugih delih teh posebnih pogojev, so dostopna na A1.si.

15. V zvezi z zagotavljanjem dostopa do interneta sta v okviru naše ponudbe relevantni dve hitrosti, in sicer oglaševana hitrost in ocenjena maksimalna hitrost. Oglaševana hitrost in ocenjena maksimalna hitrost prenosa podatkov sta za različne tehnologije različni, prav tako pa so odstopanja tudi geografsko pogojena in odvisna od različnih dejavnikov, navedenih v 11. točki teh posebnih pogojev. Vse navedeno velja tako za prenos podatkov iz strežnika k vam in od vas k strežniku. Hitrosti ne omejujemo, razen če je to izrecno dogovorjeno v naročniški pogodbi oziroma v opisu paketa storitev.
16. Za nemoteno delovanje mobilnega omrežja ter zagotavljanje čim boljše celotne kakovosti mobilnih storitev promet analiziramo in spremljamo, vse za namen optimizacije mobilnega omrežja, ter izvajamo ukrepe za delovanje, kakovost prenosa in vzdrževanje mobilnega omrežja, pri čemer enakovredne vrste prometa obravnavamo enako. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje mobilnega omrežja, ki jih izvajamo, ne vplivajo na to kaj in kako vi in ostali uporabniki prenašate v mobilnem omrežju, na kakovost storitev dostopa do interneta, vašo zasebnost ali varstvo vaših osebnih podatkov. Ne izvajamo ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev mobilnega omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov.
17. Zaradi zaščite jedrnega omrežja pred DDoS napadi in Botnet strežniki izvajamo stalno blokado portov TCP/UDP 135, MS DCE / RPC / EPMAP, TCP/UDP 137, 138, 139 MS NETBIOS, TCP 445 Microsoft Domain Controller, Window Share, TCP/UDP 53 in TCP 25 (slednji blokadi samo v smeri proti uporabniku z dinamičnim IP naslovom). Za alternativni način dostopa do podatkovnih storitev lahko zaprosite za dodelitev statičnega IP naslova, do katerih vrat ne blokiramo, oziroma uporabite storitve zasebne APN tehnične rešitve. V primeru zaznanega DDoS napada na vaš IP naslov se ne glede na to, ali gre za dinamični ali statični IP naslov, izvedejo postopki blaženja, ki vam v najhujših primerih lahko začasno onemogočijo komunikacijo s tujimi omrežji. V času trajanja ukrepa nimate alternativnega načina dostopa do podatkovnih storitev. Ukrepi so posledica priporočil nacionalnega odzivnega centra za kibernetiko varnost (dostopno na: <https://www.cert.si/>). Za ohranitev varnosti omrežja in podatkovnih storitev (npr. preprečitev kibernetikega napada, varnostnega tveganja) lahko na učinkovit, sorazmeren in primeren način kolikor in dokler je to potrebno uporabimo tudi druge ukrepe, ki so skladni z mednarodnimi standardi ali dobro prakso operaterjev, kar objavimo na A1.si. V tem primeru bomo objavili:
 - opis tveganja in internetno povezavo do priporočila, ki zadevni ukrep upravičuje (nacionalni center za odzivanje na incidente, interna ocena tveganja, mednarodni standard, dobra praksa ipd.);
 - tip omrežja in tip uporabnikov, na katere se ukrep nanaša;
 - tehnični opis ukrepa in kratek opis njegovih posledic za uporabo podatkovnih storitev;
 - datum začetka izvajanja ukrepa;
 - morebitne alternativne načine za dostopanje do storitev ali aplikacij zaradi izvajanja določenega ukrepa za končnega uporabnika;
 - možnosti in pogoje za ukinitvev posameznega ukrepa na zahtevo končnega uporabnika.

IV. Nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev

18. Kontinuirano si prizadevamo dosegati visok nivo kakovosti delovanja mobilnih storitev skladno s splošnimi pogoji, temi posebnimi pogoji, lastno politiko poslovanja in svojimi tehničnimi zmožnostmi. Pri tem pa velja, da razpoložljivost mobilnega omrežja in mobilnih storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna. Enako velja tudi v primeru gostovanja na drugem omrežju, kjer kakovost naših mobilnih storitev ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jih zagotavlja operater takega omrežja.
19. Kakovost mobilnih storitev lahko zagotovimo pod pogojem njihove običajne uporabe in uporabe, ki ustreza načelu pravične uporabe (fair usage), v običajnih okoliščinah, ob običajnem številu uporabnikov in v obsegu, kot ga omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti mobilnega omrežja, terminalska oprema in druge okoliščine, ki lahko vplivajo na delovanje mobilnih storitev.
20. Če ne dosegamo pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (t.j. v primeru napak), vam zagotovimo denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja mobilne storitve. Kriteriji in pogoji za ugotavljanje vaše upravičenosti do denarnega nadomestila so določeni s splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji ter dodatnimi kriteriji in pogoji, objavljenimi na A1.si, vse ob upoštevanju tehnoloških dejstev in veljavnih predpisov, ki urejajo nadomestila ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev.

21. Del plačane naročnine vam, skladno z določbami splošnih pogojev in teh posebnih pogojev, vrnemo na vašo zahtevo in pod pogojem, da ste nedelovanje ali slabše delovanje mobilne storitve pravilno prijavili, da je nedelovanje ali slabše delovanje mobilne storitve v postopku dokazano in smo ga potrdili. Izplačilo nadomestila v posameznem obračunskem obdobju lahko zahtevate po prejemu računa za to obračunsko obdobje, v roku in po postopku, kot je določeno v poglavju splošnih pogojev, ki ureja pravico do ugovora in reševanje sporov.
22. Višina nadomestila se določi glede na čas, ko zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja mobilne storitve ne morete uporabljati ali jo uporabljate le v omejenem obsegu in je izražena v odstotkih od mesečne naročnine kot izhaja iz tabele na A1.si (Splošni pogoji/Slabše delovanje komunikacijskih storitev). Čas nedelovanja ali slabšega delovanja mobilne storitve je čas od prijave nedelovanja oziroma slabšega delovanja mobilne storitve v skladu z določbami teh posebnih pogojev do odprave napake, ki ste jo potrdili oziroma smo jo zabeležili v svojem sistemu. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva. Če je prijava podana med 7. in 19. uro, se čas nedelovanja oziroma slabšega delovanja šteje od trenutka prijave. Če pa je prijava podana med 19. uro in 7. uro naslednjega dne, se čas nedelovanja šteje od 7. ure naslednjega dne.
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 splošnih pogojih ali teh posebnih pogojih določeno drugače. Če zakupite več elektronskih komunikacijskih storitev v paketu (npr. poleg mobilnih storitev še dostop do interneta na fiksni lokaciji, televizijske storitve in govorne storitve), vam povrnemo nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev, kot jo imamo objavljeno v svojem ceniku. Če v ceniku nimamo določene naročnine za posamezno storitev, vam povrnemo sorazmerni del, in sicer v razmerju, kot je to opredeljeno in objavljeno na A1.si (npr. v paketu trojček v primeru nedelovanja ene storitve ustrezní del, to je 33,3% nadomestila glede na trajanje nedelovanja). Na enak način določimo tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa mobilnih storitev (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov).
24. V primeru povračila nadomestila lahko izberete enega izmed naslednjih načinov, če ta možnost v našem sistemu obstaja in če za posamezen primer izrecno ne določimo drugače:
- dobropis na naslednjem računu;
 - izdaja dobropisa, katerega znesek si sami odštejete pri plačilu naslednjega računa;
 - popust na naročnino (če je dogovorjeno, da se mobilna storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v naročniški pogodbi);
 - nakazilo zneska na vaš transakcijski račun v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da svoje obveznosti do nas poravnate preko trajnika.
25. Kot slabše delovanje ali nedelovanje mobilne storitve se ne štejejo naslednji primeri:
- ko je prenos podatkov oziroma najvišja hitrost dostopa do interneta omejena z medijem in tehnologijo, ki skupaj omogočata najvišjo prenosno kapaciteto;
 - ko stanje mobilnega omrežja, kakovost radijskega signala, povezave, naprave in drugi dejavniki na prenosni poti lahko povzročijo nižjo doseženo hitrost prenosa podatkov pri uporabnikih;
 - ko smo omejeni z vršno hitrostjo mobilnih omrežij;
 - čas izpada zaradi vzdrževalnih del, ki se izvedejo v primernem in napovedanem času, oziroma skladno z veljavnimi predpisi;
 - slabše delovanje ali nedelovanje mobilnih storitev, katerih vzrok je pokritost ozemlja z mobilnim signalom oziroma mobilnim omrežjem;
 - če vam mobilne storitve skladno s temi posebnimi pogoji začasno ali trajno izklopimo (za čas trajanja izklopa).
26. Ne odgovarjamo za zmanjšano kakovost mobilnih storitev (t.j. za napake) v primerih:
- izjemnih stanj (npr. vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad mobilnega omrežja);
 - različnih zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na pokritost ozemlja z mobilnim signalom in nanje ne moremo vplivati;
 - če nimamo nadzora in dostopa do komunikacijskega medija in elementov mobilnega omrežja, ki ga najemamo;
 - če nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev izvira iz kakšnega vzroka, ki je izven naše odgovornosti in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti;
 - če v mobilnem omrežju ne uporabljate terminalske opreme, kot je to določeno s splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji;

- če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev nastalo izključno zaradi vašega dejanja ali dejanja koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ni mogoče izogniti ali jih odstraniti ali če je nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev posledica vaše zlorabe ali nepravilne uporabe naprav in/ali mobilnih storitev, razen če veljavni predpisi določajo drugače;
 - če v času slabšega delovanja ali nedelovanja mobilne storitve gostujete pri tujem operaterju.
27. Pri odpravi napake morate aktivno sodelovati. V nasprotnem primeru se čas, ko zaradi razlogov na vaši strani nismo mogli izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo napake, ne šteje v čas nedelovanja ali slabšega delovanja mobilne storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.
28. Do nadomestila niste upravičeni, če iz objektivnih razlogov ne razpolagamo s podatki, ki so potrebni za izvajanje določb tega poglavja (npr. naši sistemi ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na veljavne predpise), ali če ste iz tega naslova že prejeli določeno ugodnost (npr. dobropis).

V. Gostovanje (roaming)

29. Ob vstopu v državo, ki ni Slovenija, in prijavi v tuje omrežje boste prejeli SMS sporočilo, s katerim boste obveščeni o cenah gostovanja, o načinu pridobitve informacije o strošku storitev mednarodnega gostovanja, o številki za komunikacijo v sili 112 ter številki, na katero se lahko obrnete za dodatna pojasnila.
30. Varno rabo mobilnega interneta v tujini vam zagotavljamo s finančnimi varovalkami za storitev prenosa podatkov. Omogočamo določitev osnovne varovalke, ob dosegu katere vas obvestimo oziroma onemogočimo nadaljnjo uporabo prenosa podatkov v gostovanju. Privzeta finančna omejitev je 50 EUR (brez DDV), a si jo na naročniških paketih lahko sami poljubno prilagajate ali izklopite (trajno ali začasno). Ko dosežete 80 % osnovne omejitve za prenos podatkov v gostovanju, vas obvestimo prvič (prek SMS sporočila oziroma pojavnega okna v brskalniku). Znova vas obvestimo, ko dosežete 100 % osnovne omejitve in vam hkrati onemogočimo nadaljnji prenos podatkov v tujini. Podatkovni prenos v tujini si lahko ponovno vklopite preko poslanega SMS sporočila ali tako, da sledite navodilom na pojavnem oknu. Izjema so paketi za komunikacijo med napravami M2M (storitev prenosa stroj-stroj), ki nimajo omejitve niti obveščanja. Več podrobnosti o izklopu in vklopu obveščanja je na voljo na A1.si.
31. Naročniki imate poleg osnovne varovalke privzeto vključeno tudi dodatno finančno varovalko pri 100 EUR (brez DDV), ko se prenos podatkov v gostovanju zaustavi in pošlje SMS sporočilo o doseženi omejitvi. Začasno ali trajno dodatno finančno varovalko pri 100 EUR (brez DDV) lahko uredite le na naših prodajnih mestih ali s klicem na telefonsko številko za pomoč uporabnikom 040 40 40 40.
32. Seznanjeni ste, da smo zaradi narave tehnologije, kot jo uporabljamo po pogodbi s tujim ponudnikom mednarodnega mobilnega gostovanja, pri obveščanju o stroškovni meji prenosa podatkov v celoti vezani na podatke tujih operaterjev. Zato pri uporabi prenosa podatkov v gostovanju vseeno predlagamo, da pred odhodom v tujino na A1.si ali s klicem na telefonsko številko za pomoč uporabnikom 040 40 40 40 preverite cene storitev in ukrepe za preprečitev samodejne in nenadzorovane vključitve podatkovnega gostovanja ter prenosa podatkov.

EU gostovanje

33. Svojim naročnikom, ki imajo s Slovenijo trajne vezi, skladno z uredbami EU in temi posebnimi pogoji zagotavljamo gostovanje v EU/EEA območju po domačih cenah oziroma »gostovanje kot v domačem omrežju - Roam Like at Home ali RLAH« (v nadaljevanju: EU gostovanje).
34. Paketi z večjo količino vključenega prenosa podatkov v EU gostovanju vsebujejo določeno mejo brezplačne uporabe iz vključenih količin prenosa podatkov, nad katero obračunamo pribitek v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene, kateri se doda DDV. Meja, nad katero zaračunavamo navedeni pribitek, je izračunana na podlagi dejanske mesečne naročnine za mobilne storitve, ki se plačuje za paket oziroma opcijo po enačbi: Meja (v GB) = 2 x (pomnoženo) z dejansko mesečno naročnino za mobilne storitve brez DDV / (deljeno) z regulirano medoperatersko veleprodajno ceno za prenos podatkov v EU gostovanju brez DDV. Po enaki enačbi se izračuna meja tudi v primeru dodatnih opcij z vključenim prenosom podatkov, pri čemer skupno mejo izračunamo od seštevka naročnin paketa in morebitnih opcij. Če naročite več elektronskih komunikacijskih storitev v paketu, ki vključuje tudi paket za mobilne storitve, mejo izračunamo glede na mesečno naročnino mobilnega paketa, ki je vključen v takšen paket, in ne seštevka vseh naročnin.

Če mesečna naročnina mobilnega paketa ni razvidna iz same ponudbe, mejo izračunamo glede na mesečno naročnino primerljivega mobilnega paketa iz naše ponudbe. Meja, nad katero zaračunavamo navedeni pribitek, je lahko tudi višja od regulirane, če je tako določeno v našem veljavnem ceniku.

35. Za uporabo mobilnih storitev v EU gostovanju nam morate predhodno predložiti dokazila o trajnih vezeh s Slovenijo za posamezno naročniško razmerje, vezano na vašo SIM kartico.
36. Trajne vezi s Slovenijo lahko izkažete, ne glede na državljanstvo, če dejansko prebivate na območju Slovenije ali ste na območju Slovenije pogosto in bistveno prisotni zaradi šolanja, trajnega delovnega ali drugega pogodbenega razmerja, ki terja fizično prisotnost (vključno z obmejnimi delavci, ki zaradi dela prečkajo mejo Republike Slovenije). Trajne vezi lahko izkažete z dokazilom o npr.:
 - vpisu v redne programe šolskih ali visokošolskih zavodov v Sloveniji;
 - delovnem razmerju s krajem opravljanja dela v Sloveniji;
 - trajnih pogodbenih razmerjih v Sloveniji, ki vključujejo znatno stopnjo fizične prisotnosti, če ste samozaposlena oseba;
 - trajnih prejemkih iz javnih sredstev vezanih na prisotnost v Sloveniji.
37. Poslovni naročniki lahko trajne vezi izkazujejo z izpiskom iz Poslovnega registra Slovenije pri AJPES in na našo zahtevo tudi z dokazili, da ima zaposleni, ki uporablja določeno SIM kartico, trajne vezi s Slovenijo. Trajno vez za naročniško razmerje lahko izkazuje le nosilec naročniškega razmerja oziroma druga oseba, če jo nosilec naročniškega razmerja za to pooblasti.
38. Če ste imeli na dan 15. 6. 2017 z nami sklenjeno aktivno naročniško razmerje, se šteje, da ste na ta dan izkazal trajne vezi za to razmerje.
39. Če z nami sklenete naročniško razmerje oziroma ga prevzamete, lahko trajne vezi za posamezno SIM kartico izkažete ob sklenitvi oziroma prenosu naročniškega razmerja. Trajne vezi s Slovenijo izkažete z dokazilom, navedenim v 36. oziroma v 37. točki teh posebnih pogojev na naših določenih prodajnih mestih. Dokler ne izkažete trajnih vez, vam v skladu uredbami EU, ki urejajo EU gostovanje, obračunavamo pribitke na vse opravljene storitve.
40. Z namenom ugotavljanja anomalij pri uporabi in nadzora nad zlorabo storitev EU gostovanja imamo pravico, da kumulativno spremljamo objektivne kazalnike prisotnosti in uporabe v domačem in tujih omrežjih za obdobje vsaj štirih mesecev.
41. Z namenom ugotavljanja trajnih vez s Slovenijo spremljamo, ali je prisotnost in uporaba mobilnih storitev (odhodnih in dohodnih klicev, SMS oziroma MMS sporočil in prenosa podatkov, pri čemer količine štejemo po minuti klica, poslanem SMS oziroma MMS sporočilu in po MB prenesenih podatkov) znotraj našega mobilnega omrežja vsaj v zadnjih štirih (4) mesecih nižja od uporabe in prisotnosti v tujih omrežjih, kar se šteje za anomalijo pri uporabi. Pri tem prisotnost merimo na dan natančno. Če pri vas zaznamo anomalije pri uporabi ali sumimo na zlorabe storitev EU gostovanja, na vašo SIM kartico pošljemo SMS sporočilo s pozivom, da nam predložite dokaze o aktualnih trajnih vezeh s Slovenijo. Pri tem velja omejitev, da poziva k izkazu trajnih vez ne pošiljamo prej kakor štiri mesece po zadnjem izkazu trajnih vez. V roku 15 dni po poslanem pozivu nam lahko na enem od naših določenih prodajnih mest osebno predložite dokazila o aktualnih trajnih vezeh s Slovenijo, pri čemer morate hkrati predložiti tudi svojo SIM kartico. Trajne vezi s Slovenijo izkažete z dokazili, navedenimi v 36. oziroma v 37. točki teh posebnih pogojev. Če dokazil ne predložite v 15 dnevem roku, se z iztekom tega roka prenehajo uporabljati pogoji EU gostovanja in vam začnemo v skladu s pogoji uredb EU v EU gostovanju obračunavati pribitke na vse opravljene storitve, dokler ne izkažete trajnih vez s Slovenijo, in sicer ne glede na to ali so anomalije v uporabi odpravljene. Če dokažete trajne vezi, bodo pogoji EU gostovanja začeli veljati naslednji delovni dan. Pribitke obračunamo v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene za zadevno storitev, kateri se doda DDV.
42. Poleg ukrepa iz prejšnjega odstavka si, ne glede na izkaz trajnih vez, pridržujemo pravico, da na vašo SIM kartico pošljemo SMS s pozivom, da vzorec prisotnosti in uporabe nemudoma spremenite tako, da bo prisotnost SIM kartice oziroma količina uporabe posamezne storitve v EU gostovanju nižja od prisotnosti oziroma količine uporabe te storitve izven EU gostovanja. Prisotnost merimo na dan natančno, pri čemer upoštevamo obdobje vsaj zadnjih štirih mesecev. Za dan prisotnosti v EU gostovanju se šteje vsak koledarski dan, ko ste s svojo SIM kartico opravili vsaj eno enoto prometa (dohodni ali odhodni klic, SMS oziroma MMS sporočilo, prenos podatkov) izključno v EU gostovanju. Če v obdobju nadaljnjih 15 dni po poslanem pozivu ne izkažete spremenjenega vzorca prisotnosti ali uporabe te storitve v oziroma izven EU gostovanja, vam naslednji dan začnemo, v skladu s pogoji uredb EU, v EU gostovanju obračunavati pribitke na opravljeno

posamezno storitev, na katero se je nanašal poziv. Pribitke vam zaračunavamo do dne, ko bo v obdobju zadnjih štirih mesecev prisotnost vaše SIM kartice izven EU gostovanja višja kot v EU gostovanju ali bo uporabljena količina posamezne storitve višja izven EU gostovanja kot v EU gostovanju. Pribitke obračunamo v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene za zadevno storitev, kateri se doda DDV.

43. Če ugotovimo, da ste sklenili dve ali več naročniških razmerij in zaporedno uporabljate več SIM kartic med EU gostovanjem, lahko uvedemo privzeto in trajno obračunavanje pribitkov v EU gostovanju za vse storitve, na vseh vaših mobilnih številkah, vključno z novo ustvarjenimi.
44. Če na podlagi objektivnih in trdnih dokazov ugotovimo, da je bilo več SIM kartic preprodanih osebam, ki dejansko ne prebivajo v Sloveniji oziroma nimajo trajnih vezi s Slovenijo, bomo sprejeli takojšnje sorazmerne ukrepe za zagotovitev skladnosti uporabe storitev s splošnimi pogoji, temi posebnimi pogoji in uredbami EU, npr. tako da preprečimo nadaljnjo uporabo SIM kartice ali posamezne storitve.

VI. Veljavnost posebnih pogojev

45. Posebni pogoji so sestavni del splošnih pogojev in jih smemo spremeniti v skladu z lastno odločitvijo na enak način kot splošne pogoje.
46. V primeru neskladja med splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji, veljajo ti posebni pogoji, splošni pogoji pa veljajo ob smiselnem upoštevanju posebnih pogojev. V primeru neskladja med določili posebnih pogojev ter določili naročniške pogodbe, veljajo določila naročniške pogodbe, posebni pogoji pa veljajo ob smiselnem upoštevanju naročniške pogodbe.
47. Ti posebni pogoji začnejo veljati 10. 8. 2023 in s tem dnem v celoti nadomestijo Posebne pogoje za izvajanje mobilnih storitev z dne 1. 1. 2023.



Na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah - ZEKom-1 (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 - ZIN-B, 54/14 - odi. US, 81/15 in 40/17), Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih - ZPlaSSIED (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 - popr.), Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma - ZPPDFT-1 (Uradni list RS, št. 68/16) in Zakona o centralnem kreditnem registru - ZCKR (Uradni list RS, št. 77/16) izdaja A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ul. 4, Ljubljana

Posebne pogoje za uporabo storitve VALU Moneta

1 Uvodne določbe

1.1 A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ul. 4, Ljubljana (v nadaljevanju: A1) je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti, v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov, izvaja elektronske komunikacijske storitve, med katere sodi tudi omogočanje uporabe storitve VALU Moneta kot plačilne storitve.

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

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

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

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

Posebni pogoji so objavljeni na spletni strani www.A1.si. Uporabnik lahko posebne pogoje prejme na zahtevo tudi na prodajnih mestih A1. Kontaktni naslov A1 je info@A1.si.

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

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

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

2 Opredelitve splošnih pojmov

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

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

2.3 Plačilni instrument VALU Moneta je plačilni instrument z odloženim plačilom, ki omogoča uporabniku opravljanje brezgotovinskih plačil blaga ali storitev prek mobilne telefonske številke in mobilnega omrežja mobilnega operaterja. Plačilni instrument VALU Moneta je izdan v virtualni obliki kot pravica oziroma možnost uporabe mobilne telefonske številke za plačevanje blaga ali storitev in je vezan na posamezno mobilno telefonsko številko. Znesek plačila se uporabniku zaračuna na mesečnem računu, ki ga A1 izda uporabniku v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji, in predstavlja tako plačilo za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, kot tudi plačilo za blago in storitve.

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

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

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

2.7 Limit porabe je največji skupni znesek, ki ga lahko uporabnik v posameznem obračunskem obdobju skupno porabi za plačila blaga in storitev, izvedena z VALU Moneto. Limit porabe določi A1.

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

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

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

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

2.12 Članarina je plačilo, ki ga uporabnik plačuje A1 za izdan plačilni instrument VALU Moneta v višini, določeni z vsakokratnim veljavnim Cenikom.

2.13 Nadomestilo je posamezno plačilo, ki ga uporabnik plača A1 v zvezi z uporabo VALU Monete in vključuje članarino (osnovna ali napredna članarina), komunikacijske stroške za uspešno opravljeno plačilo, strošek posredovanja pri nakupu preko Interneta ter morebitna druga plačila, določena v teh posebnih pogojih. Višina nadomestil je določena v veljavnem Ceniku A1.

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

2.15 ZPlaSSIED je kratica, ki pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 - popr.).

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

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

3 Opredelitve pojmov, povezanih z načinom plačevanja z VALU Moneto

Sistem VALU Moneta pozna različne vrste plačilnih mest:

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

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

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

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

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

3.6 SMS omogoča plačevanje z VALU Moneto prek sporočil SMS

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

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

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

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

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

4 Način in pogoji uporabe storitve VALU Moneta

Splošno

4.1 A1 uporabniku izda plačilni instrument VALU Moneta s sklenitvijo naročniškega razmerja ali druge pogodbe za uporabo storitev in mu s tem omogoči, da uporabi VALU Moneto za mobilno plačevanje, uporabnik pa lahko plačilni instrument VALU Moneta ob sklenitvi naročniškega razmerja zavrne. Pred izdajo plačilnega instrumenta VALU Moneta je dolžan A1 skladno z ZPPDFT-1 od potencialnega uporabnika zahtevati informacije in dokumentacijo, ki so potrebne za oceno tveganja za pranje denarja in financiranje terorizma, vključno z informacijami, s katerimi ugotavlja, ali je uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec politično izpostavljena oseba, ter informacijami o dejanskem lastniku stranke. Uporabnik je dolžan A1 zagotoviti popolne, resnične in pravilne informacije ter dokumentacijo, A1 pa ima pravico informacije in dokumentacijo, ki mu jo zagotovi uporabnik, preveriti in zahtevati morebitne dodatne informacije, dokumentacijo oziroma pojasnila. A1 ima nadalje pri odločanju o izdaji plačilnega instrumenta VALU Moneta pravico do vpogleda v podatke potencialnega uporabnika (fizične osebe) v sistem izmenjave informacij o boniteti strank (SISBON), ki je vzpostavljen na podlagi veljavnega Zakona o centralnem kreditnem registru. A1 odloča o izdaji plačilnega instrumenta VALU Moneta po lastni presoji in svojih odločitev ni dolžan pojasnjevati.

4.2 V primeru, da uporabnik sklene pogodbo za uporabo VALU Monete z drugim izdajateljem in takšen plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, poveže s svojo mobilno telefonsko številko pri A1, na tej mobilni telefonski številki plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, nadomesti plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani A1. V času, ko ima uporabnik plačilni instrument VALU Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, povezan s svojo mobilno telefonsko številko, na tej mobilni telefonski številki ne more uporabljati plačilnega instrumenta VALU Moneta, izdanega s strani A1.

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

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

4.5 Uporaba VALU Monete je uporabnikom omogočena avtomatično s sklenitvijo naročniške pogodbe za govorni naročniški paket, razen v primeru, če posamezni naročniški paket privzeto ne vključuje storitve VALU Moneta. Uporabnik lahko VALU Moneto zavrne že ob sklenitvi naročniške pogodbe. Če želi uporabnik VALU Moneto izklopiti kasneje, je to dolžan sporočiti A1 preko portala Moj A1 ali s klicem na brezplačno številko 040 40 40 40 oziroma lahko to uredi na kateremkoli prodajnem mestu A1. Uporabnik, ki mu je bila VALU Moneta izklopljena, lahko preko portala Moj A1 oziroma na prodajnem mestu A1 zahteva ponovni vklop VALU Monete, A1 pa mu ponovni vklop VALU Monete lahko omogoči, če so izpolnjeni pogoji kot jih določajo ti posebni pogoji. A1 lahko v tem primeru zaračuna ponovni vklop VALU Monete v skladu s svojim veljavnim Cenikom.

4.6 V primeru, da uporabnik omogoča uporabo svojih mobilnih telefonov tudi drugim osebam (npr. v službene namene), se na istem mesečnem računu zaračunajo vsa plačila, opravljena preko VALU Monete, in sicer ne glede na to, ali jih je opravil uporabnik ali tretja oseba, ki ji je uporabnik omogočil uporabo mobilnega telefona. Poslovni uporabniki, ki imajo aktivirano storitev deljeni račun lahko stroške nakupa blaga in storitev,

opravljene preko VALU Monete, ločujejo v okviru poslovne in zasebne uporabe, vse na način in pod pogoji, kot jih določa A1.

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

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

4.9 Vsako plačilo (transakcijo) blaga in storitev preko limita (deloma ali v celoti) se zavrne. Na željo uporabnika se lahko osnovni limit porabe spremeni (zniža ali poveča) ali ukine, pri čemer lahko uporabnik v posameznem obračunskem obdobju poda največ eno zahtevo za spremembo ali ukinitvev limita. Uporabnik lahko za spremembo ali ukinitvev limita zaprosi z izpolnitvijo obrazca za spremembe, ki ga odda na prodajnih mestih A1 ali pošlje na naslov A1 Slovenija, d. d., Naročniška služba, Ameriška ulica 4, Ljubljana, oziroma na drug način, kot ga določi A1. A1 bo uporabnika obvestil o odobritvi ali zavrnitvi prošnje predvidoma v roku 8 delovnih dni. A1 ima pravico, da povečanje limita po lastni poslovni presoji zavrne. Prav tako ima A1 pravico, skladno s točko 4.1 teh posebnih pogojev, pred odločanjem o spremembi limita porabe od uporabnika zahtevati informacije in dokumentacijo, ki so potrebne za oceno tveganja za pranje denarja in financiranje terorizma, ter pravico do vpogleda v podatke potencialnega uporabnika (fizične osebe) v sistem izmenjave informacij o boniteti strank (SISBON).

VALU Moneta Direkt

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

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

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

- ponudnik za vsa dogovorjena periodična plačila odredi A1 plačilno transakcijo in posreduje plačilni nalog,
- A1 sprovede odrejeno plačilno transakcijo in izvrši prejeti plačilni nalog.

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

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

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

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

4.17 V kolikor posamezna periodična plačilna transakcija ni izvedena zaradi kateregakoli razloga (npr. preklic s strani uporabnika; presežen limit, ki je še razpoložljiv na plačilnem instrumentu VALU Moneta; plačilni instrument VALU Moneta je ukinjen; ponudnik posreduje napačen ali neustrezen plačilni nalog, ...) je takšna plačilna transakcija za Sistem VALU Moneta neuspešna in s tem zaključena. Tudi če se naknadno odpravi razlog zavrnitve, takšna plačilna transakcija ne bo (naknadno) izvedena in mora uporabnik zagotoviti plačilo svoje obveznosti na drug način, za kar A1 ne prevzema nobene obveznosti in odgovornosti.

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

4.19 Uporabnik ima možnost preklicati plačilni nalog za posamezno plačilno transakcijo:

- pri ponudniku, dokler ta ni posredoval plačilnega naloga v Sistem VALU Moneta, po tem pa,
- pri A1 v skladu pogoji, določenimi v točki 4.31.

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

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

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

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

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

4.23 A1 bo preko sistema VALU Moneta obvestil o:

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

Plačilne transakcije

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

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

4.26 Razen pri storitvi VALU Moneta Direkt, se šteje, da A1 prejme plačilni nalog takrat, ko mu je s strani izvajalca VALU Monete dan na voljo dnevni obračun o transakcijah, od prejema katerega teče rok za izvršitev plačilne transakcije, in sicer ne glede na to, kdaj je v Sistem VALU Moneta prejeta odobritev plačilnega naloga s strani uporabnika. Uporabnik poda odobritev plačilnega naloga v obliki in po postopku, določenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALU Moneta, ki je opredeljen na spletni strani www.VALU.si. A1 ima v okviru VALU Monete vpogled v s strani uporabnikov odobrene plačilne naloge 24 ur na dan vse dni v letu.

A1 plačilne transakcije izvede znotraj delovnega dne, na katerega prejme dnevni obračun o transakcijah (sobote, nedelje, državni prazniki v Sloveniji in prazniki v tujini (1.1., Velikonočni petek, Velikonočni ponedeljek, 1.5., 25.12. in 26.12.), predstavljajo nedelovne dni za Sistem VALU Moneta). A1 bo plačilne transakcije na podlagi dnevnih obračunov, podanih na nedelovne dni, izvedel na prvi naslednji delovni dan.

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

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

- za prvo izmed periodičnih plačil v sklopu posameznega naročila, ko A1 v Sistem VALU Moneta prejme odobritev posameznega naročila periodičnih plačil s strani uporabnika, po postopku, dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALU Moneta,
- za vsa nadaljnja periodična plačila v sklopu posameznega naročila, ob 00.00 uri na dan, ki je dogovorjen in določen za izvršitev s strani ponudnika posredovanega plačilnega naloga (po postopku dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALU Moneta) za posamezno periodično plačilo.

4.28 A1 prejme soglasje uporabnika za izvršitev plačilne transakcije za eno ali več periodičnih plačilnih transakcij v elektronski obliki in v sklopu postopkov, ki so vezani na vrsto plačilnega mesta in opredeljeni na spletni strani www.VALU.si.

4.29 V sklopu posameznega postopka plačevanja oziroma vrste plačilnega mesta ali načina plačevanja v Sistemu VALU Moneta se lahko ponudnik in uporabnik dogovorita tudi za periodično

posredovanje plačilnih nalogov s strani ponudnika v Sistem VALU Moneta, ki jih nato posreduje v vsakokratno posamično odobritev uporabniku ali pa za uporabo storitve VALU Moneta Direkt, kjer uporabnik poda enkratno soglasje za več periodičnih transakcij.

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

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

- da ne poda odobritve plačilnega naloga,
- da za prvi periodični plačilni nalog pri storitvi VALU Moneta Direkt ne poda soglasja za

- posamezno naročilo periodičnih plačil,
- da za posamezno nadaljnje periodično plačilo v sklopu posameznega naročila periodičnih plačil pri storitvi VALU Moneta Direkt:
 - o preklične plačilni nalog preko Sistema VALU Moneta ali s klicem na brezplačno telefonsko številko 040 40 40 40 najkasneje dva dni pred predvidenim datumom izvedbe plačila,
 - o preklic plačilnega naloga sporoči A1 na drug način (osebno v poslovalnici) najkasneje dva dni pred predvidenim datumom izvedbe plačila.

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

4.32 Če želi uporabnik preklicati plačilno transakcijo po tem, ko je A1 v Sistemu VALU Moneta prejel odobritev plačilnega naloga za to plačilno transakcijo, se lahko uporabnik za preklic plačilne transakcije obrne na AL A1 takšno zahtevo za preklic plačilne transakcije posreduje izvajalcu VALU Monete, ki nato zahtevo v nadaljevanju posreduje v preučitev ponudniku. Preklic je možen le, če z njim soglaša ponudnik, in v obsegu, v katerem z njim soglaša ponudnik. A1 si pridržuje pravico, da uporabniku posebej zaračuna preklic plačilne transakcije skladno s to točko.

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

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

4.35 A1 na podlagi pogojev iz prejšnje točke potrdi ali zavrne plačilno transakcijo in o tem nemudoma obvesti uporabnika na način, ki je določen za izbrano plačilno mesto (npr. preko SMS-a). A1 lahko uporabniku zaračuna primerno nadomestilo za obvestilo o zavrnitvi plačilnega naloga, če je zavrnitev utemeljena iz objektivnih razlogov.

4.36 A1 pred izvršitvijo posamezne plačilne transakcije, ki jo odredi uporabnik, uporabniku na njegovo zahtevo posreduje jasne informacije o najdaljšem roku izvršitve te plačilne transakcije in komunikacijskih stroških oziroma stroških posredovanja pri nakupu preko Interneta, ki jih bo zaračunal uporabniku.

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

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

4.38 Podatki iz prejšnje točke so uporabniku dostopni na lahko razumljiv način, v jasni in razumljivi obliki ter v slovenskem jeziku. Uporabnik si lahko podatke preko Portala Moj A1 shrani v obliki pdf datoteke.

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

Odgovornost A1 in povračila plačilnih transakcij

Neodobrene plačilne transakcije

4.40 Če je A1 odgovoren za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, uporabniku nemudoma povrne znesek neodobrene plačilne transakcije, v vsakem primeru pa najpozneje do konca naslednjega delovnega dne, potem ko je transakcijo opazil oziroma je bil o njej obveščen, razen kadar A1 utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo, in o razlogih za sum pisno obvesti Banko Slovenije, v primeru suma, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti pa tudi policijo ali državno tožilstvo.

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

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

A1 ni odgovoren za izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka te točke:

- v tistem delu, ko izgubo krije uporabnik v skladu z naslednjim odstavkom te točke ali
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere A1 ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem A1 neizogibne.

Uporabnik krije izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka te točke do največ 50 EUR, če je izvršitev

neodobrenih plačilnih transakcij, zaradi katerih je izguba nastala, posledica uporabe:

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

Prejšnji odstavek se ne uporablja, če:

- izgube, kraje ali zlorabe plačilnega instrumenta VALU Moneta ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila, razen če je uporabnik sam ravnal goljufivo ali s prevaro, ali
- je izguba posledica dejanj ali neukrepanja zaposlenih, zastopnikov ali podružnic A1 ali zunanjih izvajalcev.

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

A1 je dolžan povrniti uporabniku celotno izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka prejšnje točke, ki nastane po tem, ko je uporabnik v skladu s točko 4.56 obvestil A1, da je bil njegov telefon izgubljen, ukraden ali zlorabljen. A1 se razbremeni odgovornosti po tem odstavku le, če je škoda posledica uporabnikovega goljufivega ravnanja ali prevare.

Neizvršitev, nepravilna izvršitev ali pozna izvršitev plačilne transakcije

4.42 Če je A1 odgovoren za nepravilno izvršitev plačilne transakcije, mora uporabniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek nepravilno izvršene plačilne transakcije.

Če je A1 odgovoren za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev plačilne transakcije, je uporabniku odgovoren tudi za povračilo izgube iz naslova komunikacijskih stroškov oziroma stroškov posredovanja pri nakupu preko Interneta, ki mu jih je zaračunal.

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

A1 se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršene, nepravilno ali pozno izvršene plačilne transakcije, ter za komunikacijske stroške oziroma stroške posredovanja pri nakupu preko Interneta v naslednjih primerih:

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

V primeru neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije si bo A1 na zahtevo uporabnika nemudoma prizadeval izslediti plačilno transakcijo, in uporabniku posredovati informacije v zvezi z neizvršeno ali nepravilno izvršeno plačilno transakcijo, s katerimi razpolaga, da bi uporabniku omogočil uveljavljanje povračil v zvezi z nepravilno izvršeno plačilno transakcijo. To mora biti za uporabnika brezplačno.

Breme dokazovanja

4.43 Če uporabnik trdi, da ni odobril izvršene plačilne transakcije ali da plačilna transakcija ni bila izvršena pravilno, mora A1 dokazati, da je bila opravljena avtentikacija plačilne transakcije, da je bila plačilna transakcija pravilno evidentirana in knjižena ter da na njeno izvršitev ni vplivala nikakršna tehnična okvara ali druga pomanjkljivost storitve, ki jo je opravil A1.

Povračila za neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije in njihov popravek

4.44 Če A1 odgovarja za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije v skladu s temi posebnimi pogoji, A1 uporabniku na njegovo zahtevo zagotovi popravek tako, da:

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

A1 mora zagotoviti uporabniku popravek, če ga uporabnik obvesti o neodobrenih oziroma nepravilno izvršenih plačilnih transakcijah brez odlašanja, ko ugotovi, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, vendar najpozneje v 13 mesecih po dnevu obremenitve.

Uporabnik, ki je zahteval popravek v skladu s prejšnjim odstavkom, lahko zahteva od A1 povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije, za katero je odgovoren A1, v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

4.45 V primeru posredovanja podatkov ali plačilnih nalogov s strani uporabnika v obliki nezaščitenega zapisa (npr. disketa, elektronska pošta, faks) A1 ne odgovarja za morebitno škodo, ki lahko nastane zaradi izgube, zamud pri izmenjavi, predrugačenja ali razkritja podatkov. A1 ne odgovarja za morebitno škodo pri izvršitvi plačilnih transakcij, izvršenih na podlagi plačilnih nalogov, posredovanih na opisan način. Odgovornost za varen, pravičen in pravočasen prenos podatkov je na strani pošiljatelja podatkov.

Poravnava obveznosti ter druge pravice in obveznosti

4.46 Skupni znesek vseh plačil, opravljenih s pomočjo VALU Monete v posameznem obračunskem obdobju, je sestavni del računa, ki ga A1 izda uporabniku za opravljene elektronske komunikacijske storitve v skladu s sklenjeno naročniško pogodbo, splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji. Navedeni znesek je uporabnik dolžan plačati v skladu z vsebino oziroma določili računa.

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

4.48 Uporabnik je izrecno seznanjen z dejstvom in se strinja, da nakup blaga oziroma storitev uporabniku ni nujno zaračunan na računu, izdanem za obračunsko obdobje, v katerem je uporabnik izvedel plačilo blaga oziroma storitev, temveč šele kasneje, ko A1 od ponudnika prejme potrdilo o uspešno opravljenem nakupu blaga oziroma storitev, kar ima torej lahko za posledico zamik pri zaračunavanju plačil blaga in storitev. V tem primeru je lahko skupni mesečni znesek porabe storitve večji od odobrenega, kot je to opredeljeno v točki 4.8. teh posebnih pogojev.

4.49 Račune za plačila blaga in storitev, ki so opravljena preko Interneta, v imenu in za račun ponudnika uporabniku izda izvajalec VALU Monete ali v svojem imenu in za svoj račun ponudnik, pri čemer pa je DDV izkazan na računu, davčna obveznost ponudnika in ne A1 ali izvajalca VALU Monete. Uporabnik je izrecno seznanjen, da bo račun izdan v elektronski obliki in se bo uporabniku prikazal na zaslonu njegovega računalnika po opravljenem nakupu.

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

4.51 A1 lahko spremlja uporabnikove stroške, nastale pri uporabi storitve. V primeru, da ugotovi večja odstopanja stroškov od povprečne mesečne porabe, lahko postopa v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji.

Tehnični pogoji in prekinitev delovanja VALU Monete

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

4.53 A1 si v okviru svojih tehničnih zmožnosti prizadeva zagotavljati tajnost in varnost podatkov. Za morebitne vdore in/ali morebitno izgubo podatkov, ki jih uporabnik vnese ali hrani v okviru VALU Monete, A1 ne odgovarja. Uporabnik se v razmerju do A1 odpoveduje kakršnimkoli zahtevkom v zvezi s tem.

4.54 A1 in izvajalec VALU Monete se obvezujeta po svojih najboljših močeh zagotavljati nemoteno delovanje VALU Monete in elektronskega komunikacijskega omrežja, vendar ne zagotavljata njune absolutne zanesljivosti. Z navedenim dejstvom se uporabnik izrecno strinja in se odpoveduje vsem zahtevkom v zvezi s tem. V primeru popolnega ali delnega izpada ter drugih prekinitev oziroma motenj elektronskega komunikacijskega omrežja A1 in/ali VALU Monete, ne glede na vzrok (kot npr. tehnične motnje, izpad električne energije, preobremenjenost omrežja in VALU Monete), si bosta A1 in/ali izvajalec VALU Monete prizadevala zagotoviti normalno delovanje takoj, ko bo to mogoče. A1 in izvajalec VALU Monete v nobenem primeru ne odgovarjata in jamčita za delovanje VALU Monete, kadar se uporabnik nahaja v omrežju tujih operaterjev in pa za delovanje ponudnikov interneta.

Dolžna skrbnost pri uporabi VALU Monete in preprečevanje zlorab

4.55 Uporabnik je posebej seznanjen z dejstvom, da ima njegov mobilni telefon s tem, ko mu A1 omogoča uporabo VALU Monete, funkcijo plačilnega instrumenta, zato mu A1 svetuje še posebno skrbnost pri uporabi mobilnega telefona, kartice SIM ter VALU Monete. Uporabnik je dolžan, kot dober gospodar, z mobilnim telefonom in kartico SIM skrbno in odgovorno ravnati ter storiti vse potrebno, da se prepreči njuna izguba, kraja ali zloraba ter upoštevati vse zahteve A1 glede avtentikacije. Uporabnik je nadalje dolžan takoj ob začetku uporabe VALU Monete zagotoviti vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente VALU Monete (to so personalizirane značilnosti, ki jih uporabniku zagotovita A1 in izvajalec VALU Monete za namene avtentikacije oziroma si jih določi uporabnik sam). A1 zagotavlja, da so osebni varnostni elementi VALU Monete, ki jih uporabniku zagotovita A1 oziroma izvajalec VALU Monete, dostopni izključno uporabniku, kar pa ne posega v obveznosti uporabnika, določene v prejšnjem stavku.

4.56 V primeru izgube, kraje ali suma zlorabe mobilnega telefona oziroma kartice SIM je uporabnik dolžan ravnati v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji. V primeru izgube, kraje ali suma zlorabe mobilnega telefona oziroma kartice SIM mora uporabnik takoj in brez odlašanja obvezno obvestiti policijo in A1 na 24-urno telefonsko številko Skupine za pomoč uporabnikom A1 040 40 40 40. A1 v nadaljevanju ravna v skladu s postopkom kot je določen v splošnih pogojih A1. A1 uporabnikom omogoča brezplačno pošiljanje obvestila po tem odstavku. A1 si bo prizadeval preprečiti nadaljnjo uporabo VALU Monete, potem ko bo od uporabnika prejel obvestilo po tem odstavku. A1 18 mesecev

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

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

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

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

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

4.61 A1 ima pravico, ni pa dolžan, izvesti preventivno blokado plačilnega instrumenta VALU Moneta uporabnika v primeru, kadar izvaja ukrepe varnega poslovanja, če obstajajo utemeljeni razlogi, ki nakazujejo na to, da bi lahko prišlo do zlorabe VALU Monete ali kraje podatkov s plačilnega instrumenta VALU Moneta. O blokadi in razlogih zanjo A1 obvesti uporabnika preko SMS sporočila, če je le mogoče preden je blokada izvedena, sicer pa takoj po blokadi. A1 pa uporabnika ni dolžan obvestiti o blokadi, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi. A1 lahko ponovno omogoči uporabo VALU Monete, ko razlogi za blokado prenehajo. V primerih, ko zahtevo za blokado A1 posreduje uporabnik, A1 18 mesecev po prejemu uporabnikovega obvestila uporabniku zagotavlja sredstva, ki mu na njegovo zahtevo omogočajo, da dokaže posredovanje takšnega obvestila.

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

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

4.64 A1 uporabnikom zagotavlja varen postopek za obveščanje v primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj.

A1 na spletni strani www.a1.si objavlja priporočila za varno uporabo VALU Monete, hkrati pa na spletni strani pojasnjuje:

- postopek, po katerem lahko uporabniki poročajo A1 o domnevnih nepravih plačilih, sumljivih incidentih ali nepravilnostih med postopkom uporabe VALU Monete;
- način posredovanja opozoril uporabnikom v primerih morebitnih napadov na varnost VALU Monete in v primeru domnevnih ali dejanskih prevar, goljufij ali varnostnih groženj.

V primeru domnevnih ali dejanskih prevar, goljufij ali varnostnih groženj A1 uporabnike obvesti z objavo na svoji spletni strani, na socialnih omrežjih, preko svoje službe za pomoč uporabnikom ter lahko uporabnikom v primerih prevar, goljufij ali varnostnih groženj, ki zadevajo večje število uporabnikov VALU Monete ali imajo lahko za uporabnike VALU Monete težje posledice, posreduje sporočilo preko SMS sporočila na mobilno telefonsko številko uporabnika VALU Monete.

A1 uporabnikom tudi priporoča spremljanje javno objavljenih obvestil o prevarah, goljufijah ali varnostnih grožnjah pri uporabi plačilnih instrumentov.

5 S Trajanje in prenehanje pogodbenega razmerja za uporabo VALU Monete

5.1 Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta in zahteva od A1 njen izklop. Uporabnik odpoved in zahtevo za izklop VALU Monete posreduje A1 preko portala Moj A1 ali s klicem na brezplačno številko 040 40 40 40 oziroma lahko to uredi na kateremkoli prodajnem mestu A1. A1 bo na podlagi prejete odpovedi in zahteve za izklop uporabniku onemogočil uporabo storitve VALU Moneta najkasneje v roku 8 delovnih dni. V tem primeru se šteje, da pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta preneha s trenutkom, ko A1 uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi in onemogoči uporabo storitve VALU Moneta. Če uporabnik odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta, plača uporabnik članarino, ki jo zaračunava A1, le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbenega razmerja. Določbe te točke ne posegajo v pravice uporabnika do odpovedi okvirne pogodbe pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa drug zakon.

5.2 A1 lahko odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta z dvomesečnim odpovednim rokom. A1 uporabniku posreduje odpoved tako, da ima uporabnik dovolj časa, da se z odpovedjo seznani ter v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, na lahko razumljiv način, v jasni in razumljivi obliki ter

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

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

6 Plačevanje storitve VALU Moneta

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

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

6.3 V primeru uporabe VALU Monete (to je v primeru plačila blaga ali storitev ponudnika preko VALU Monete) A1 uporabniku v svojem imenu in za svoj račun zaračuna članarino, komunikacijski strošek oziroma posredovanje pri nakupu preko Interneta, vse v skladu z veljavnim Cenikom, objavljenem na spletni strani www.A1.si.

6.4 Pri uspešno opravljenih plačilih blaga ali storitev preko govorne zveze (Avtomati, Terminali) A1 uporabniku v skladu z veljavnim Cenikom zaračuna komunikacijski strošek klica, potrebnega za izvedbo plačila blaga ali storitev. Pri plačilih, kjer se v postopku plačila blaga ali storitev pošilja sporočila SMS, se komunikacijski strošek teh sporočil uporabniku zaračunajo v skladu z veljavnim Cenikom. Pri uspešno opravljenih plačilih blaga ali storitev preko Interneta, A1 uporabniku v skladu z veljavnim Cenikom zaračuna strošek posredovanja pri nakupu.

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

6.6 Na mesečnem računu, ki ga A1 uporabniku, v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji, izda za opravljene elektronske komunikacijske storitve, bodo uporabniku zaračunani članarina, komunikacijski stroški, stroški posredovanja pri nakupu preko Interneta, kot tudi vrednost nakupa blaga ali storitev ponudnika, plačanega preko VALU Monete (to je vrednost nakupa, ki ga A1 uporabniku zaračuna v imenu in za račun ponudnika).

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

7 Uveljavljanje pravic uporabnikov

7.1 Vse pritožbe ali kakršnekoli druge ugovore v zvezi s kupljenim blagom ali storitvami resuJe izključno ponudnik oziroma prodajno mesto v skladu s svojimi pogoji reševanja pritožb. A1 ni odgovoren za morebitne pravne ali stvarne napake blaga ali storitev, ki jih uporabnik plača preko VALU Monete. Morebitne garancijske listine oziroma drugo dokumentacijo v skladu z veljavnimi predpisi uporabniku izda ponudnik. V kolikor je bila pritožba uporabnika s strani ponudnika ugodno rešena, vse iz tega izhajajoče finančne posledice urejata uporabnik in ponudnik neposredno, medtem ko A1 obdrži pravico, da nakup, opravljen preko VALU Monete, uporabniku zaračuna.

7.2 A1 skladno s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji rešuje izključno tiste pritožbe uporabnikov, ki se nanašajo na delovanje elektronskega komunikacijskega omrežja A1 oziroma VALU Monete.

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

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

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

A1 bo na pritožbo odgovoril v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov v roku 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. V odgovoru bo obravnaval vse zadeve iz pritožbe.

Če A1 iz razlogov, na katere ne more vplivati, odgovora ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, uporabniku pošlje začasni odgovor, v katerem jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru na pritožbo in določi rok, v katerem bo uporabnik prejel končni odgovor. Rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.

7.6 A1 za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov {Uradni list RS, št. 81/2015) ter ZPlaSSIED, priznava izvajalca Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, info@ecdr.si, +386 8 20 56 590.

7.7 Sprožitev spora skladno s prejšnjim odstavkom ne posega v pravico uporabnika, da kadar koli vložiti tožbo pred pristojnim sodiščem zoper A1 zaradi rešitve spora. Za reševanje sporov iz te okvirne pogodbe, ki ne bi bili rešeni sporazumno, je pristojno stvarno pristojno sodišče po naslovu stalnega prebivališča uporabnika. Ta okvirna pogodba in iz nje izvirajoči spori se presojujejo po veljavnem pravu Republike Slovenije.

8 Varovanje podatkov

8.1 Ureditev varstva osebnih podatkov je določena v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je sestavni del splošnih pogojev in je dostopna na www.A1.si.

8.2 Uporabnik bo A1 za namen uporabe storitve VALU Moneta posredoval določene osebne podatke in v zvezi s tem bo A1 za namen izvajanja storitve VALU Moneta zbiral in obdeloval vse osebne podatke, ki pri tem nastanejo. A1 se zavezuje, da bo osebne podatke uporabljal in obdeloval v skladu z veljavnimi predpisi s področja varstva osebnih podatkov in za namen uporabe storitve VALU Moneta, kar vključuje a ni omejeno na izpolnjevanje obveznosti, ki jih ima A1 v skladu z določili predpisov iz področja davčnega postopka ter v skladu z določili predpisov iz področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma.

8.3 A1 ob sklenitvi pogodbe za uporabo storitve VALU Moneta, za izvajanje pogodbenega razmerja in zakonskih obveznosti (izhajajočih iz Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (ZPPDFT-1), lahko zahteva od uporabnika oz. naročnika vsaj naslednje podatke:

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

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

8.5 A1 v zvezi z uporabo storitve VALU Moneta obdeluje in hrani podatke o plačilnih transakcijah in sicer: identifikacijska oznaka plačilnega instrumenta VALU Moneta, podatek o izdajatelju, podatki o transakciji (prejemnik, znesek, vrsta plačilnega mesta, stroški), dejanja pri odreditvi in obdelavi plačilne transakcije (dejanje, datum in ura).

8.6 A1 podatke o uporabniku in pogodbenem razmerju, zbrane ob sklepanju oziroma izvajanju pogodbenega razmerja za VALU Moneto in podatke o plačilnih transakcijah obdeluje najmanj za čas, določen v ZPPDFT-1, to je:

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

8.7 A1 lahko v primerih in v obsegu, v katerem je za potrebe izvajanja storitev potreben prenos podatkov (tudi osebnih podatkov uporabnika), podatke posreduje drugim (npr. prejemnikom plačila ob plačilih ali reševanju reklamacij v zvezi s plačili, uradnim organom, ki so v skladu z zakonodajo upravičeni zahtevati podatke). A1 hrani prometne podatke o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev, ki nastanejo pri uporabi storitve VALU Moneta, v skladu s Politiko varstva osebnih podatkov in splošnimi pogoji.

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

9.1 A1 je kot ponudnik storitve VALU Moneta po Zakonu o centralnem kreditnem registru zavezanec za poročanje podatkov v Sistem izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb (sistem SISBON). Članstvo v sistemu SISBON pomeni, da A1 v sistem SISBON poroča podatke o svojih uporabnikih VALU Monete skladno z veljavno zakonodajo ter predpisi in navodili nadzornih organov.

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

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

10 Končne določbe

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

10.2 Uporabnik z uporabo VALU Monete potrjuje, da je seznanjen z vsebino teh posebnih pogojev in da z njimi izrecno soglaša. Uporabnik, ki z vsebino teh posebnih pogojev ne soglaša, je dolžan nemudoma prenehati z uporabo VALU Monete.

10.3 Posebne pogoje in/ali druga navodila in/ali ostalo v okviru VALU Monete lahko A1 kadarkoli spremeni v skladu s svojo odločitvijo, veljavnimi predpisi in/ali splošnimi pogoji in/ali Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev. O spremembah posebnih pogojev in/ali drugih navodil in/ali ostalega v okviru VALU Monete bo A1 obvestil uporabnike v z objavo sprememb na spletni strani www.A1.si in/ali www.VALU.si ter v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov (npr. na mesečnem računu), na lahko razumljiv način, v jasni in razumljivi obliki ter v slovenskem jeziku, in sicer najmanj dva meseca pred začetkom njihove veljavnosti. Uporabnik lahko sprejme ali zavrne spremembe do datuma njihovega predlaganega začetka veljavnosti. šteje se, da uporabnik s spremembami soglaša, razen če do začetka veljavnosti sprememb obvesti A1, da s spremembami ne soglaša. Če uporabnik s spremembami ne soglaša, lahko enostransko odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta na enak način kot je to določeno v točki 5.1, in sicer z učinkom kadar koli do datuma, ko bi se začela sprememba uporabljati, ter brezplačno. A1 na podlagi prejete odpovedi uporabniku onemogoči uporabo storitve VALU Moneta najkasneje na dan začetka veljavnosti sprememb. V tem primeru se šteje, da pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALU Moneta preneha s trenutkom, ko A1 uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi oziroma onemogoči uporabo storitve VALU Moneta.

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

10.5 Skladno z veljavno zakonodajo A1 posluje v slovenskem jeziku.

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

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

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

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



Veljavnost: od vključno 20. 04. 2017 dalje

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

Posebni pogoji za izvajanje storitve Brezplačni preizkus

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi storitev Brezplačni preizkus – 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**, **Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev** in **Posebnimi pogoji za izvajanje storitve Brezplačni preizkus** ter veljavnimi predpisi.

Vsebina Posebnih pogojev za izvajanje storitve Brezplačni preizkus je naslednja:

KAZALO

I. Opredelitve

II. Opis storitve Brezplačni preizkus

III. Veljavnost Posebnih pogojev za storitev Brezplačni preizkus

I. Opredelitve

1. Opredelitve, uporabljene v Posebnih pogojih za storitev Brezplačni preizkus (kot so opredeljeni v nadaljevanju), imajo naslednji pomen:

- **Storitev Brezplačni preizkus:** je Elektronska komunikacijska storitev ali z njo povezana storitev, katere A1 svojim Naročnikom oziroma Uporabnikom ne zagotavlja v okviru svojih drugih Elektronskih ko-munikacijskih storitev, pač pa kot posebno storitev opredeljeno kot: Storitev Brezplačni preizkus.

- **Posebni pogoji za storitev Brezplačni preizkus:** so predmetni Posebni pogoji za izvajanje storitve Brezplačni preizkus. Posebni pogoji za storitev Brezplačni preizkus 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 in (iii) Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev. Potrošnik oziroma potrošnica je fizična oseba, ki z A1 sklene Naročniško pogodbo za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

- **Splošni pogoji in Posebni pogoji:** v smislu po Posebnih pogojih za storitev Brezplačni preizkus 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 in (iii) Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev.

II. Opis storitve Brezplačni preizkus

2. Storitev Brezplačni preizkus omogoča Naročniku sklenitev naročniškega razmerja za katerikoli pogovorni naročniški paket, za katerega mu A1 30 dni po sklenitvi naročniškega razmerja ne bo zaračunal priključnine in mesečne naročnine, če Naročnik v 30 koledarskih dneh po sklenitvi naročniškega razmerja prekine naročniško razmerje.

3. A1 Naročniku v vsakem primeru, skladno z veljavnimi Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji izstavi prvi račun, saj ima Naročnik ob sklenitvi naročniškega razmerja 30 dni časa za preizkus naročniškega razmerja. V tem obdobju se Naročnik lahko odloči ali bo prekinil naročniško razmerje v skladu s storitvijo Brezplačni preizkus ali bo nadaljeval z uporabo storitev tudi po preteku tega obdobja.

4. V primeru, da Naročnik prvi izdani račun, na katerem so zaračunane storitve in nastali stroški plača, naročniško razmerje pa je prekinjeno v skladu s Posebnimi pogoji storitve Brezplačni preizkus, bo A1 Naročniku plačani znesek priključnine in mesečne naročnine vrnil na transakcijski račun, ki ga Naročnik posreduje A1 ob prekinitvi naročniškega razmerja. Če prvi izdani račun ni plačan, naročniško razmerje pa je prekinjeno v skladu s Posebnimi pogoji storitve, bo A1 znesek priključnine in mesečne naročnine odpisal, za vse ostale storitve pa izdal nov plačilni nalog.

5. V kolikor se po 30 dneh od sklenitve naročniško razmerje nadaljuje ali pa je v tem času 30. dni po sklenitvi naročniškega razmerja Naročnik sklenil Pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti (nakup telefonskega aparata po subvencionirani ceni oz. bonus na pogovore in storitve), Posebni pogoji storitve ne veljajo, Naročnik (oz. plačnik) pa je dolžan prejeti račun poravnati v celoti.

6. Storitev Brezplačni preizkus lahko Naročnik koristi enkrat v obdobju 12-ih mesecev. Namenjena je izključno novim naročnikom, kar pomeni, da ni na voljo za že obstoječe naročnike A1.

7. Naročnik lahko odpove naročniško razmerje pod pogoji storitve Brezplačni preizkus na prodajnih mestih A1 (seznam prodajnih mest A1 je dostopen na [A1.si](#)).

8. Storitev Brezplačni preizkus vključuje izključno:

- brezplačno mesečno naročnino za katerikoli pogovorni naročniški paket,
- brezplačno priključnino v višini 11,99 EUR.

9. Če uporabnik v obdobju 30 dni po sklenitvi pogodbe prekorači porabo količine minut, sporočil ali prenosa podatkov, glede na paket za katerega je sklenil naročniško razmerje, ali koristi katerokoli drugo storitev A1, ki ni vključena v storitev Brezplačni preizkus, se mu ta poraba obračuna po veljavnem Ceniku.

10. Storitev izključuje uporabo storitev v tujini, plačilo z Moneto, glasovanje, polnjenje predplačniškega računa in ostale plačljive storitve.

11. Za vse ostale storitve, ki niso vključene v koriščenje storitve Brezplačni preizkus in se koristijo v 30 dnevnom obdobju koriščenja storitve Brezplačni preizkus, bo A1 Naročniku izstavil račun v skladu s Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji.

III. Veljavnost Posebnih pogojev za storitev Brezplačni preizkus

12. Posebni pogoji za storitev Brezplačni preizkus so del Splošnih pogojev in Posebnih pogojev oziroma veljajo kot del Splošnih pogojev in Posebnih pogojev in jih sme A1 spremeniti v skladu z lastno odločitvijo kot spremembo Splošnih pogojev in Posebnih pogojev.

13. V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji in Posebnimi pogoji za storitev Brezplačni preizkus, veljajo Posebni pogoji za storitev Brezplačni preizkus, Splošni pogoji in Posebni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev za storitev Brezplačni preizkus.

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



Veljavnost: od vključno 10. 8. 2023 dalje

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

Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike

V družbi A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, v okviru svojih dejavnosti, kot operater, izvajamo tudi elektronske komunikacijske storitve za potrošnike v skladu s temi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in veljavnimi predpisi.

Splošni pogoji vključujejo potrebne informacije o izvajanju, delovanju in uporabi elektronskih komunikacijskih storitev in zavezujejo vse potrošnike, ki uporabljajo elektronske komunikacijske storitve.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji, seznam in opis elektronskih komunikacijskih storitev, cenik in drugi pomembni dokumenti ter informacije so dostopni na A1.si in na naših prodajnih mestih.

KAZALO

- I. Pomeni izrazov**
- II. Nastanek naročniškega razmerja**
- III. Izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev**
- IV. Pravice in obveznosti**
- V. Cena in plačilo storitev**
- VI. Spremljanje in nadzor porabe storitev**
- VII. Pravica do ugovora in spor pred agencijo**
- VIII. Omejitve in prenehanje izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev**
- IX. Višja sila**
- X. Prenehanje naročniškega razmerja**
- XI. Komunikacija in sprememba podatkov**
- XII. Terminalska oprema**
- XIII. Obdelovanje osebnih podatkov**
- XIV. Sprememba pogodbenih pogojev**
- XV. Veljavnost splošnih pogojev**

I. Pomen izrazov

1. Spodnje izraze večkrat uporabljamo v splošnih in drugih pogojih, pogodbah in listinah, zato vas želimo seznaniti z njihovim pomenom:
 - **A1 Xplore TV vmesnik** je vmesnik, ki vam omogoča dostop do vsebin različnih brezplačnih in plačljivih aplikacij ter pregled in upravljanje z njimi.
 - **Agencija** (s polnim imenom »Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije«) je neodvisen regulatorni organ, ki med drugim ureja in nadzira tudi trg elektronskih komunikacij v Sloveniji.
 - **Cenik** je vsak vsakokrat veljavni cenik, ki določa cene za elektronske komunikacijske in druge storitve ter blago iz naše ponudbe, kakor tudi vaše druge plačilne obveznosti.
 - **Delovni dan** je vsak dan razen sobot, nedelj in z zakonom določenih dela prostih praznikov.

- **Drug ponudnik** je ponudnik gostovanja in vsak drug ponudnik posameznih storitev, s katerim imamo sklenjeno ustrezno pogodbo o sodelovanju in ki vam neposredno ali preko nas ponuja svoje storitve.
- **Elektronske komunikacijske storitve** so storitve kot jih opredeljuje veljavni zakon s področja elektronskih komunikacij in jih ponujamo v skladu z vsakokrat veljavno ponudbo (npr. mobilne storitve, širokopasovne storitve). Mobilne storitve so elektronske komunikacijske storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko mobilnega omrežja brezžično, pri čemer lokacija vašega priključka ni fiksna. Mobilne storitve so storitve vzpostavljanja govornih zvez (govorne storitve), pošiljanja in prejemanja SMS in MMS sporočil, podatkovnih povezav (podatkovne storitve ali dostop do interneta) ter druge tehnične in komercialne storitve. Širokopasovne storitve so elektronske komunikacijske storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko širokopasovnega omrežja na fiksni lokaciji. Širokopasovne storitve so storitve dostopa do interneta in ostale storitve povezane z dostopom v internet (podatkovne storitve ali dostop do interneta), storitve vzpostavljanja govornih zvez ter druge komercialne in tehnične storitve (govorne storitve), storitve, ki omogočajo ogled televizijskih in radijskih programov ter druge napredne TV storitve (televizijske storitve) in druge storitve v skladu z našo ponudbo..
- **Gostovanje** (v angleškem jeziku: Roaming) pomeni uporabo elektronskih komunikacijskih storitev in drugih storitev drugih ponudnikov, tj. roaming partnerjev. Države, v katerih omogočamo gostovanje, in cene za gostovanje so objavljene na A1.si.
- **IMEI** (International Mobile Equipment Identity) je identifikacijska številka terminalske opreme, namenjene uporabi v mobilnih omrežjih.
- **Komunikacija v sili:** je komunikacija v sili na enotno evropsko številko 112, na številko policije 113 in na enotno evropsko številko za prijavo pogrešanih otrok 116 000.
- **Mi ali A1**, vključno z »nas«, »nam«, »pri nas«, »z nami«, in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, smo družba A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, spletna stran: A1.si, elektronski naslov: info@a1.si, telefonska številka: 040 40 40 40, matična številka: 1196332000, ID št. za DDV: SI 60595256, osnovni kapital: 38.781.000,00 EUR, vpis v SRG št.: 1/29430/00.
- **Naročniška pogodba** je vsaka pogodba sklenjena z naročnikom, vključno z vsemi vsakokrat veljavnimi prilogami (npr. splošnimi in posebnimi pogoji, cenikom), navodili, tehničnimi zahtevami in drugimi relevantnimi pogoji in dokumenti, ne glede na to kako jo poimenujemo (npr. naročniška pogodba, dogovor, sporazum), po kateri vam zagotavljamo uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
- **Nerazčlenjeni račun** je račun s stopnjo razčlenitve, ki vam omogoči preverjanje in nadzor uporabe elektronskih komunikacijskih storitev ter zaračunanega zneska zanje. Nerazčlenjeni račun ne vključuje klicev na brezplačne telefonske številke, vključno s številkami za komunikacijo v sili.
- **Obračunsko obdobje** je časovno obdobje, za katero na podlagi cenika ovrednotimo in vam zaračunamo opravljene elektronske komunikacijske storitve in druge storitve, blago iz naše ponudbe ter vaše druge plačilne obveznosti. Obračunsko obdobje praviloma traja štiri do pet tednov.
- **Omrežje** (ali A1 omrežje) je elektronsko komunikacijsko omrežje (npr. mobilno omrežje, širokopasovno omrežje), preko katerega zagotavljamo elektronske komunikacijske storitve.
- **Posebni pogoji** so vsi pogoji, navodila in drugi napotki, ki skupaj s splošnimi pogoji urejajo naročniško razmerje in so sestavni del naročniške pogodbe. Posebni pogoji lahko npr. urejajo izvajanje posameznih elektronskih komunikacijskih storitev ali drugih storitev, uporabo terminalske opreme ali uporabo storitev drugih ponudnikov.
- **Priloge** so tisti dokumenti, na katere se naročniška pogodba sklicuje in so njen sestavni del. Priloge lahko predložimo na trajnem nosilcu podatkov ali pa navedemo spletno stran, kjer si lahko prilogo prenesete in shranite v obliki pdf. datoteke za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.
- **Prenos številke** (ali MNP za prenos mobilne številke ali FNP za prenos fiksne številke) vam omogoča, da ob zamenjavi operaterja oziroma ponudnika govornih storitev obdržite svojo obstoječo številko. Opis postopka prenosa številke k nam oziroma od nas je dostopen na A1.si.
- **Račun** je vsak račun, na katerem vam zaračunamo elektronske komunikacijske storitve, druge storitve in blago iz naše ponudbe ter vaše druge plačilne obveznosti za posamezno obračunsko obdobje.
- **Razčlenjeni račun** je račun za elektronske komunikacijske storitve z višjo stopnjo razčlenitve od osnovne stopnje razčlenitve. Razčlenjeni račun vam izstavimo na vašo pisno zahtevo, če to omogočajo naše tehnične zmožnosti. Stopnje razčlenitve in ceno razčlenjenega računa določa cenik.
- **SIM kartica** (ali Kartica SIM) je fizičen ali drugačen nosilec podatkov z zapisano kodo in serijsko številko, ki omogoča vključitev v mobilno omrežje, vašo identifikacijo v mobilnem omrežju in uporabo mobilnih storitev.

- **Splošni pogoji** so ti Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in so sestavni del naročniške pogodbe.
 - **Storitev Moj A1** je storitev, ki vam omogoča pregled in upravljanje naročniškega razmerja preko portala Moj A1 na <https://moj.A1.si> oziroma mobilne aplikacije Moj A1.
 - **Storitve drugih ponudnikov** so:
 - storitve gostovanj;
 - storitve, ki jih zagotavljajo drugi ponudniki in do katerih vam zagotavljamo zgolj pot preko elektronskih komunikacijskih storitev;
 - storitve ali blago drugih ponudnikov, ki vam jih zaračunamo na računu; in
 - druge storitve drugih ponudnikov.
 - **Telefonska številka** je številka, s katero uporabljate nekatere elektronske komunikacijske storitve. Telefonsko številko vam lahko v uporabo dodelimo mi ali pa ste jo v uporabo že predhodno pridobili od drugega operaterja.
 - **Terminalska oprema** je vsa oprema, ki vam omogoča dostop do elektronskega komunikacijskega omrežja in dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, ki vam jih zagotavljamo. Terminalska oprema je lahko v skladu s temi splošnimi pogoji in posebnimi pogoji naša in vam zagotovimo njeno uporabo skladno z naročniško pogodbo (npr. modem, TV vmesnik, govorni vmesnik, zunanja antena in druga komunikacijska oprema) ter predstavlja omrežno priključno točko. Dodatno lahko za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in posebnimi pogoji uporabite lastno terminalsko opremo (npr. telefon, tablica, usmerjevalnik).
 - **Ugovor** je ugovor (pritožba oziroma reklamacija) zoper našo odločitev, zaračunavanje ali drugo naše ravnanje v zvezi z izvajanjem elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi.
 - **Uporabnik** je naročnik ali drug dejanski uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.
 - **Veljavni predpisi** so vsakokrat veljavni zakoni, podzakonski akti in drugi splošni akti v Sloveniji ter predpisi EU, ki se v Sloveniji neposredno uporabljajo (kot npr. veljavni predpisi s področja elektronskih komunikacij, obligacijskih razmerij, varstva potrošnikov, varstva osebnih podatkov, avtorske in sorodnih pravic, plačilnih storitev). Veljavni predpisi neposredno veljajo za vsa razmerja, ki jih naročniška pogodba ali morebitni drugi dogovori ne urejajo oziroma jih ne urejajo drugače.
 - **Vi ali Naročnik**, vključno z »vami«, »vam«, »pri vas«, »z vami« in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, ste posamezni potrošnik ali potrošnica, ki z nami sklenete naročniško pogodbo za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.
 - **Zbirni račun** je skupni račun za več naročniških in morebitnih drugih pogodb istega naročnika, ki vam ga izstavimo na vašo pisno zahtevo, če to omogočajo naše tehnične zmožnosti.
2. Če za posamezni izraz, ki ga uporabljamo v splošnih pogojih, s temi splošnimi pogoji ne določamo njegovega pomena, za tak izraz velja pomen, kot ga zanj določajo posebni pogoji. Če tudi posebni pogoji ne določajo pomena posameznega izraza, pa za tak izraz velja pomen kot ga določajo neposredno veljavni predpisi. Pomen izrazov, kot je določen v prejšnji točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v splošnih pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

II. Nastanek naročniškega razmerja

3. Naročniško razmerje nastane s sklenitvijo naročniške pogodbe.
4. Za sklenitev naročniške pogodbe morate izpolnjevati naslednje pogoje:
 - izkazati nam morate svojo istovetnost na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede vaše istovetnosti;
 - ste polnoletni in poslovno sposobni;
 - ste plačilno sposobni in nam plačilno sposobnost lahko izkažete na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede vaše plačilne sposobnosti;
 - ne obstajajo nobene okoliščine, zaradi katerih bi po razumni presoji vaše plačilo računa lahko bilo ogroženo ali oteženo;
 - nimate zapadlih neporavnanih obveznosti do nas;
 - z nami nimate sklenjenih že dveh ali več naročniških pogodb;
 - z nami nimate spornih razmerij;
 - za sklenitev naročniške pogodbe izpolnjujete vse pogoje določene neposredno z veljavnimi predpisi;
 - predložite nam vse listine in morebitno potrebna upravičenja ter soglasja, ki so po razumni presoji potrebna, da lahko ugotovimo izpolnjevanje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe.
5. Dokazila iz prejšnje točke, katerih vsebina se po splošnih izkustvenih pravilih lahko spreminja, v času predložitve ne smejo biti starejša od treh mesecev.

6. Naročniške pogodbe nismo dolžni skleniti, če:
 - po razumni presoji ocenimo, da ne izpolnjujete pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih v teh splošnih pogojih ali z veljavnimi predpisi;
 - vam grozi postopek, ki po razumni presoji za nas predstavlja poslovno tveganje;
 - po razumni presoji ocenimo, da obstoji verjetnost, da bi lahko kršili naročniško pogodbo;
 - za to obstojijo tehnični razlogi;
 - nam posredujete nepopolne ali nepravilne podatke, ki jih zahtevamo ob sklenitvi naročniške pogodbe, oziroma če ne posredujete dokumentov, ki jih zahtevamo in iz katerih so ti podatki razvidni;
 - ste prikrili dejstva, zaradi katerih nismo dolžni skleniti naročniškega razmerja;
 - ste poneverili podatke z namenom, da prikažete izpolnjevanje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe;
 - ugotovimo, da bo storitve dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo prej navedeni razlogi za zavrnitev zahteve za sklenitev naročniške pogodbe.
7. Kadarkoli tekom trajanja naročniškega razmerja lahko zahtevamo, da nam predložite vse listine, ki so po naši razumni presoji potrebne za dokazovanje izpolnjevanja pogojev, ki jih zahtevamo za izvajanje naročniške pogodbe. Če zahtevanih listin ne predložite, lahko šteujemo, da navedenih pogojev ne izpolnjujete. Ponovno predložitev listin lahko zahtevamo med drugim v primeru znakov zlorabe ali nepravilne uporabe oziroma uporabe elektronskih komunikacijskih storitev v nasprotju s temi splošnimi pogoji ali veljavnimi predpisi.
8. Naročniška pogodba je sklenjena za nedoločen čas, če v njej ni določeno drugače.
9. S sklenitvijo naročniške pogodbe se vzpostavi pogodbeno razmerje izključno med nami in vami. To pomeni, da odgovarjate za vse svoje in uporabnikove obveznosti iz naročniške pogodbe ter ste dolžni zagotoviti, da so vse obveznosti iz naročniške pogodbe v celoti in pravilno izpolnjene. Vse svoje uporabnike izberete na lastno odgovornost in ste jih zavezani seznaniti z vsemi določili naročniške pogodbe. Vsa dejanja, ki jih uporabniki izvedejo v razmerju do nas, so dejanja v vašem imenu in za vaš račun.
10. Naročniška pogodba se uporablja od trenutka, ko vam je elektronska komunikacijska storitev na razpolago. Elektronska komunikacijska storitev vam je na razpolago, ko vas uspešno vključimo v sistem za uporabo storitev. Če za vključitev ne obstajajo zahtevani pogoji oziroma tehnične možnosti, lahko začetek uporabe naročniške pogodbe prestavimo do izpolnitve pogojev oziroma od naročniške pogodbe odstopimo brez odpovednega roka.

III. Izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev

11. Elektronske komunikacijske storitve so storitve, povezane z vsakokratnim stanjem tehnike, zato je za njihovo razumevanje potrebnih več opisov, ki so podani v nadaljevanju teh splošnih pogojev.
12. Pogoje za uporabo, dostop, izvajanje, kakovost in vsebino elektronskih komunikacijskih storitev ter vse ostalo v zvezi z izvajanjem elektronskih komunikacijskih storitev določamo samostojno in skladno z veljavnimi predpisi. Elektronske komunikacijske storitve izvajamo oziroma omogočamo dostop do njih in njihovo uporabo v okviru naše vsakokratne ponudbe, v skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi, naročniško pogodbo in veljavnimi predpisi. Glede na določene pogoje, posameznim naročnikom oziroma uporabnikom posamezne vrste elektronskih komunikacijskih storitev lahko niso dostopne.
13. Izvajanje in dostop do elektronskih komunikacijskih storitev oziroma njihova uporaba je pogojena z vsebino naročniške pogodbe, kakor tudi ustreznim delovanjem omrežja, električnega omrežja, internetnega priključka, terminalske opreme, hišnih (internih) inštalacij in druge opreme in naprav, potrebnih za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev. V primeru nedelovanja ali motenega delovanja omrežja, električnega omrežja, internetnega priključka, terminalske opreme, hišnih (internih) inštalacij in druge opreme in naprav, potrebnih za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev (npr. zaradi vzdrževalnih del, zaradi napak ali okvar, zaradi dogodkov višje sile), uporaba elektronske komunikacijske storitve, vključno s komunikacijo v sili, ne bo možna in je naša odgovornost za morebitno škodo in nastale stroške izključena oziroma omejena v največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi. Elektronske komunikacijske storitve niso dostopne (deloma ali v celoti) in za škodo in nastale stroške v zvezi s tem ne odgovarjamo tudi v primeru, ko vam jih ne moremo zagotavljati zaradi višje sile, nastopa stanj ogroženosti (vojna ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja in podobno), omejitev, določenih v veljavnih predpisih ali posamičnih oblastnih aktih, ki smo jih zavezani spoštovati (npr. v primeru epidemije, redukcije elektrike in podobno) ali drugih razlogov izven naše sfere oziroma razlogov, ki jih nismo mogli preprečiti, odpraviti in se jim izogniti.
14. Ne odgovarjamo tudi za škodo, ki nastane zaradi vaše neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe elektronskih komunikacijskih storitev ali terminalske opreme, vključno s hišno (interno) inštalacijo, oziroma vašega drugega ravnanja. Prav tako ne odgovarjamo za morebitne napake, motnje ter prekinitve v delovanju elektronskih komunikacijskih storitev, ki izvirajo iz tehnično neustrezne hišne (interne) inštalacije, fizičnih omejitev (povezave) ter kakršnihkoli zunanjih vplivov (npr. motilci, ojačevalci, ki motijo omrežje).
15. Delovanje oziroma morebitno moteno delovanje elektronskih komunikacijskih storitev presojamo na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju elektronskih komunikacijskih storitev, vključno z njihovim delovanjem pri posameznem uporabniku (npr. delovanje uporabnikove linije).

16. Vzpostavljene imamo sisteme upravljanja (kot so npr. sistemi upravljanja neprekinjenega poslovanja oziroma varovanja informacij), pri vzpostavitvi katerih upoštevamo mednarodno priznane standarde in dobre prakse z namenom, da zagotovimo neprekinjeno izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev prek našega omrežja na sprejemljivi vnaprej določeni ravni oziroma, da zagotovimo upravljanje varnosti.
17. Ker je delovanje elektronskih komunikacijskih storitev odvisno tudi od delovanja tistega dela omrežja, za katerega ste odgovorni vi, priporočamo, da imate vzpostavljen načrt za kontinuirano delovanje (npr. obnovitev po izpadu elektrike, ki omogoča nadaljnjo delovanje terminalne opreme in vašega omrežja; ustrezno rezervno napajanje, da bi se lahko izvajale elektronske komunikacijske storitve, če preostanek omrežja kljub izpadu elektrike v omejenem (nujno potrebnem) obsegu bodisi v celoti bodisi deloma nemoteno deluje), ter da zagotovite vire za takšno nadaljevanje delovanja.
18. Rok za začetek izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev je določen v naročniški pogodbi. Če ta rok v naročniški pogodbi ni določen, bomo elektronske komunikacijske storitve začeli izvajati oziroma vam bomo omogočili njihovo uporabo v roku tridesetih dni od dneva sklenitve pravilno izpolnjene naročniške pogodbe. Če je rok odvisen od predhodnih izpolnitvenih dejanj drugih ponudnikov, ali od vas, ali od koga drugega, pa začne teči od dneva, v katerem so vsi navedeni izpolnili vse svoje obveznosti za začetek izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi. Rok se lahko podaljša tudi v primerih izrednih dogodkov, preobremenjenosti sistemov ali iz drugih tehničnih razlogov na naši strani. Kot je v tej točki določeno glede roka za začetek izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po sklenitvi naročniške pogodbe, smiselno enako velja tudi v primeru roka za začetek izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po kakršnikoli dopolnitvi naročniške pogodbe. Če bi ugotovili, da začetka izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev ne moremo izvesti v dogovorjenih rokih, vas bomo obvestili o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku.
19. Uporabnikom zagotavljamo brezplačno komunikacijo na številke za komunikacijo v sili. Uporabnikom invalidom je omogočena komunikacija v sili v obliki SMS sporočil na številke za komunikacijo v sili. Ob komunikaciji v sili na telefonsko številko 112, 113 ali 116 000, organu, ki komunikacijo obravnava, takoj in brezplačno posredujemo tudi podatek o telefonski številki in lokaciji kličočega (v skladu s tehničnimi možnostmi in z običajno/standardno dosegljivimi podatki).
20. Ne odgovarjamo za nepravilno področno usmeritev komunikacije v sili na številke za komunikacijo v sili, če nas pravočasno predhodno ne obvestite o spremembi lokacije telefonskega priključka oziroma druge terminalne opreme, ki omogoča uporabo elektronske komunikacijske storitve (npr. opreme, ki zagotavlja pokritost signala za elektronske komunikacijske storitve na širšem področju).
21. Izvajanje posamezne ali vseh elektronskih komunikacijskih storitev imamo pravico kadarkoli začasno omejiti oziroma prekiniti zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja ali zaradi napake ali okvare ali če to dovoljujejo neposredno veljavni predpisi. Takšna omejitev oziroma prekinitve lahko traja toliko časa kot traja razlog za to omejitev oziroma prekinitve.
22. Načrtovane omejitve oziroma prekinitve izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja, bomo najavili v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej, večje omejitve ali prekinitve zaradi okvar ali napak pa nemudoma.
23. V primeru varnostnih incidentov v zvezi z našim omrežjem, elektronskimi komunikacijskimi storitvami ter pripadajočimi informacijami, ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in temi splošnimi pogoji.
24. Tekoče merimo promet in lahko v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave usmerimo promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost elektronskih komunikacijskih storitev ne vpliva.
25. V okviru izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev imamo pravico kadarkoli izvesti vse potrebne ukrepe za zaščito vaših pravic in pravic tretjih oseb ter za zaščito svojih pravic, naprav in opreme, vse skladno z veljavnimi predpisi.
26. Zavezani smo k zagotavljanju tajnosti, zaupnosti in varnosti elektronskih komunikacijskih storitev na način in v vsebini v skladu z veljavnimi predpisi.
27. Pri uporabi določenih elektronskih komunikacijskih storitev nudimo prikaz identitete kličočega priključka in prikaz identitete priključka v zvezi, pred vsakim klicem pa imate možnost, da sami brezplačno preprečite prikaz identitete priključka, s katerega kličete, ali da to od nas zahtevate avtomatično za vse klice iz svojih priključkov (razen pri klicih na številko za komunikacijo v sili).
28. Če imamo resne in utemeljene razloge (npr. če tako določi pristojni organ, če pristojni organ spremeni številski prostor, ki nam je dodeljen, če nastopijo tehnične omejitve, ki jih ni mogoče rešiti na drug način), lahko spremenimo vašo telefonsko številko, ki smo vam jo predhodno dodelili v uporabo. O tej spremembi vas bomo obvestili takoj po tem, ko bomo ugotovili, da moramo vašo telefonsko številko spremeniti.
29. Za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev velja načelo normalne in običajne uporabe. Na odstop od načela normalne in običajne uporabe kaže uporaba, ki od običajnih vzorcev uporabe našega povprečnega

naročnika odstopa za tri standardne mesečne odklone glede na posamezno elektronsko komunikacijsko storitev v zadnjih treh mesecih. Za odstop od načela normalne in običajne uporabe elektronskih komunikacijskih storitev se šteje tudi uporaba, ki bi lahko škodovala omrežju (npr. preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom), raba elektronskih komunikacijskih storitev v komercialne namene (npr. glede na število uporabnikov, s katerimi komunicirate, glede na to, ali je komunikacija enosmerna ali dvosmerna), preprodaja elektronskih komunikacijskih storitev tretjim osebam, uporaba v sistemih za zaključevanje klicev, v sistemih brez posredovanja človeka, ipd. Odstop od normalne in običajne uporabe elektronskih komunikacijskih storitev predstavlja bistveno kršitev določb naročniške pogodbe.

IV. Pravice in obveznosti

30. Elektronske komunikacijske storitve ste dolžni uporabljati v skladu z veljavnimi predpisi in naročniško pogodbo ter na način in v vsebini, ki sta skladna z namenom, s katerim vam te storitve zagotavljamo. Ni dovoljena uporaba t. i. GSM vmesnikov za izvajanje medomrežnega povezovanja, SIMBOX in podobnega. Pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev ste dolžni spoštovati tudi predpise s področja varstva avtorske in drugih pravic intelektualne lastnine in druge veljavne predpise. Ni dovoljeno objavljati, posredovati in shranjevanje ali drugačna nepooblaščen uporaba avtorsko zaščitene del preko omrežja. Pri uporabi storitev drugega ponudnika ste dolžni spoštovati tudi pogoje tega drugega ponudnika.
31. Elektronske komunikacijske storitve smete uporabljati zgolj za lastno uporabo. Brez predhodnega pisnega dogovora elektronskih komunikacijskih storitev ne smete nadalje prodajati, uporabljati za opravljanje pridobitne dejavnosti, ponujati v komercialne namene, dajati v najem ali z njimi kakorkoli drugače razpolagati. Prepovedano je tudi vsako ravnanje, s katerim bi sebi ali tretji osebi pridobili nekaj, kar vam po naročniški pogodbi ne pripada ali s katerim bi nedovoljeno posegli v pravice drugih. Uporaba elektronskih komunikacijskih storitev, ki bi kakorkoli škodovala delovanju, varnosti ali kvaliteti omrežja (npr. preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom) in uporaba elektronskih komunikacijskih storitev s sistemi za samodejno klicanje oziroma pošiljanje sporočil brez človekovega posredovanja, ni dovoljena. Vsako ravnanje, ki je v nasprotju s katerokoli od navedenih zahtev oziroma prepovedi predstavlja zlorabo vaših pravic in obenem bistveno kršitev naročniške pogodbe.
32. Z namenom omogočanja uporabe elektronskih komunikacijskih storitev in preprečevanja zlorab vam svetujemo namestitve protivirusne in druge zaščite in svetujemo aktivna ali pasivna ravnanja za namen izogibanja morebitnim zlorabam s strani tretjih oseb. Naša odgovornost za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi vam morebiti nastale zaradi zlorab s strani tretjih oseb, je izključena.
33. Pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev in opreme vam priporočamo, da:
 - upoštevate vsa navodila proizvajalca pri uporabi opreme ter izvajate ukrepe varstva okolja;
 - v bolnišnicah, letalih in drugih okoljih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno uporabljajte opremo na način, ki ne moti okolice;
 - imate delujočo opremo vedno pod nadzorom;
 - na delujoči opremi, še posebej na pametnih mobilnih napravah, si uredite zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem preprečite nepooblaščen uporabo;
 - izklopite opremo iz električnega omrežja v primeru povečane nevarnosti udara strele;
 - uporabljajte prenapetostno zaščito;
 - varujete gesla in uporabniška imena z vso potrebno skrbnostjo ter upoštevajte vsa navodila (npr. jih ne pošiljajte po elektronski pošti zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing, jih ne vpisujete v spletne strani, ki niso v naši lasti, jih vnašate le na mestih, kjer drugi ne morejo videti vnesenih podatkov);
 - spremljate porabo elektronskih komunikacijskih storitev, če je to omogočeno;
 - se seznanite s priporočili za preprečevanje previsoke porabe storitev;
 - prevzamete oziroma vračate klice le na tiste mednarodne telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab, t. i. wangiri;
 - ste pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev pozorni na pogoje uporabe storitev drugih ponudnikov (npr. t. i. včlanitev v SMS-klub s poslanim potrditvenim SMS sporočilom, na podlagi česar lahko prejmete tudi plačljive storitve drugih ponudnikov; storitve drugih ponudnikov so obračunane v skladu z njihovim cenikom, z včlanitvijo v SMS-klub pa se strinjate, da vam kot ponudnik poti uporabo storitev drugih ponudnikov obračunamo na našem računu);
 - pri uporabi storitev »preusmeritev« preverite, da ne boste preusmerili klicev na številko, ki že ima vklopljeno storitev preusmeritve;
 - si zagotovite varnostne kopije vseh podatkov, ki jih imate shranjene na opremi.
34. Sami morate poskrbeti za zagotovitev zadostne varnostne zaščite svoje opreme kot so telefon, tablica, računalnik ipd. (npr. s protivirusnimi programi). V zvezi s tem je, v največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi, izključena vsaka naša odgovornost kot npr. za:
 - zagotavljanje zaščite in zasebnosti podatkov prenesenih preko spleta oziroma omrežja;
 - varovanje in uporabo datotek oziroma podatkov, ki se shranjujejo na strežnikih oziroma, ki se izmenjujejo med strežniki in vašo opremo zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij;
 - vdore v vašo strojno ali programsko opremo (npr. parazitni programi, trojanski konji, programi za samodejno klicanje, programi za samodejno pošiljanje SMS sporočil);

- morebitne zlorabe elektronskih komunikacijskih storitev, če te izhajajo iz posebnega tveganja za varnost omrežja, na katerega smo vas ustrezno opozorili, pa niste sprejeli razumnih ukrepov za zaščito ali niste spoštovali navodil za odpravo tveganj;
 - zagotavljanje shranjevanja varnostnih kopij datotek oziroma podatkov.
35. Ne odgovarjamo za vsebine, ki jih v okviru uporabe elektronskih komunikacijskih storitev na kakršenkoli način objavite oziroma širite ali jih objavijo oziroma širijo drugi. Prav tako ne odgovarjamo za kakovost in skladnost teh vsebin z veljavnimi predpisi in splošnimi pogoji.
36. Omogočamo vam, da s svojim naročniškim razmerjem upravljate preko različnih kanalov po postopku in pogojih kot veljajo za posamezni kanal (npr. preko elektronskega ali poštnega naslova, telefonske številke, SMS sporočila ali tudi drugače lahko zahtevate nekatere spremembe naročniške pogodbe). Vsaka taka sprememba naročniške pogodbe (kot npr. izbira dodatnih storitev ali sprememba obstoječih naročenih storitev) dopolnjuje naročniško pogodbo in vas zavezuje.
37. Za uporabo posameznih elektronskih komunikacijskih storitev vam lahko določimo posebno identifikacijo (npr. geslo, uporabniško ime), ki ste jo dolžni uporabljati v skladu z našimi navodili in vso potrebno skrbnostjo. To identifikacijo smemo spremeniti, vendar pa vas bomo o tem predhodno obvestili. Dostopna gesla in uporabniška imena ter druge podatke, ki so potrebni za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, ste dolžni skrbno hraniti in jih ne smete razkriti tretji osebi. O morebitni zlorabi oziroma nepooblaščenih uporabi identifikacije nas morate takoj pisno obvestiti in upoštevati vsa naša morebitna navodila. Odgovornost v primeru morebitne zlorabe oziroma nepooblaščenih uporabe identifikacije je v celoti na vas, če veljavni predpisi za posamezni primer izrecno ne določajo drugače.
38. Če kdo nepooblaščen uporabi vašo identifikacijo za naročanje in uporabo posameznih elektronskih komunikacijskih storitev, sami nosite tveganje in trpite posledice takšne nepooblaščenih uporabe. To npr. pomeni, da ste nam dolžni plačati vse zagotovljene elektronske komunikacijske storitve, druge storitve, druge plačilne obveznosti in blago, do trenutka, ko je bila nadaljnja nepooblaščenih uporaba identifikacije onemogočena, kakor tudi vse morebitne druge stroške in škodo.
39. Sami nosite tveganje za morebitno uničenje, izgubo ali krajo terminalske opreme in SIM kartice. Navedeno tudi pomeni, da ste nam dolžni plačati vse elektronske komunikacijske storitve in vse druge storitve in druge plačilne obveznosti, opravljene z uporabo te terminalske opreme oziroma SIM kartice v obdobju do preprečitve nadaljnje uporabe. V posledici uničenja, izgube ali kraje terminalske opreme oziroma SIM kartice nam morate plačati tudi vso škodo in vse morebitne stroške povezanih aktivnosti (vključno ponovnega priklopa telefonske številke) v skladu s cenikom. Vsa naša odgovornost za morebitno škodo, ki vam nastane zaradi nepooblaščenih uporabe ali posega na terminalski opremi oziroma SIM kartici ali v primeru uničenja, poškodbe, izgube ali kraje terminalske opreme oziroma SIM kartice, je v celoti izključena, razen če je to v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov.
40. Če želite v primeru uničenja, izgube ali kraje terminalske opreme oziroma SIM kartice novo terminalsko opremo oziroma SIM kartico ali če želite preprečiti njuno morebitno nadaljnjo uporabo, nam morate to sporočiti pisno, lahko pa tudi na drug način kot ga določimo (npr. z obiskom na našem prodajnem mestu, z uporabo gesla) pri čemer lahko zahtevamo tudi vašo identifikacijo. Po prejemu sporočila o izgubi ali kraji terminalske opreme oziroma SIM kartice, bomo na vašo zahtevo in skladno s tehničnimi možnostmi preprečili njuno nadaljnjo uporabo (z izključitvijo iz omrežja ali drugače). Po izključitvi terminalske opreme oziroma SIM kartice iz omrežja vam lahko pošljemo zavezujoča navodila v zvezi s postopkom, kako preklicano terminalsko opremo oziroma SIM kartico zamenjate z novo. Če v petnajstih dneh po datumu pošiljanja tega navodila preklicano terminalske opreme oziroma SIM kartice ne zamenjate z novo, vam smemo onemogočiti tudi uporabo telefonske številke za to terminalsko opremo in izvesti vse druge ustrezne ukrepe za zavarovanje vaših in naših pravic.
41. Pisno lahko zahtevate, da naj izsledimo zlonamerne ali nadležne klice ali SMS/MMS sporočila, ki jih prejimate v okviru elektronskih komunikacijskih storitev. V tem primeru smemo v okviru zakonskih in tehničnih možnosti začasno, vendar najdalj tri mesece, beležiti izvor teh klicev in SMS/MMS sporočil, ki se zaključijo v omrežju v vaši priključni točki, in sicer tudi tistih, katerih identiteta ni prikazana. O ugotovitvah vas obvestimo skladno z veljavnimi predpisi.
42. Zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta oziroma prenos telefonske številke lahko sprožite pri operaterju, h kateremu želite prenesti telefonsko številko oziroma dostop do interneta. Postopek prenosa telefonske številke in postopek zamenjave izvajalca dostopa do interneta se lahko zgodi zgolj z vašim izrecnim soglasjem.
43. V času postopka zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta vam bo storitev dostopa do interneta neprekinjeno zagotovljena razen, če to iz tehničnega vidika ni izvedljivo. Zamenjava izvajalca storitve dostopa do interneta se izvede v najkrajšem možnem času in na datum ter v časovnem okviru kot je dogovorjen z vami.
44. O datumu izvedbe prenosa telefonske številke se dogovorimo, pri čemer mora biti telefonska številka aktivirana v enem delovnem dnevu od dogovorjenega datuma.

45. Do zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta oziroma prenosa telefonske številke vam bo storitev še naprej zagotovljena pod enakimi pogoji, pri čemer prekinitve delovanja storitve ne sme biti daljša od enega delovnega dne.
46. Za primer zamude ali zlorabe pri postopku zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta oziroma prenosa telefonske številke in če se to ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjeni datum, ter smo za zamudo ali kršitev odgovorni mi, ste upravičeni do ustreznega nadomestila. Kriteriji in pogoji za uveljavljanje in ugotavljanje vaše upravičenosti do nadomestila so objavljeni na A1.si, vse ob upoštevanju tehnoloških dejstev in veljavnih predpisov, ki urejajo nadomestila za primer zamude ali zlorabe pri postopku zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta oziroma prenosa telefonske številke.
47. Pravico imamo, da naročniške in katerekoli druge pogodbe prenesemo na tretjo osebo, če je to potrebno, da v čim večji meri odpravimo možnost za daljše prekinitve oziroma nemožnost zagotavljanja elektronskih komunikacijskih storitev oziroma da lahko kontinuirano zagotavljamo elektronske komunikacijske storitve v skladu z naročniškimi pogodbami oziroma drugimi pogodbami. S sklenitvijo naročniške pogodbe in katerekoli druge pogodbe z nami, nam dajete vnaprejšnjo privolitev za opisani prenos naročniške in druge pogodbe. Naročniško in drugo pogodbo lahko na tretjo osebo prenesemo v celoti ali delno, kar pomeni, da lahko prenesemo vse svoje pravice in obveznosti ali le del svojih pravic in obveznosti. Tretja oseba bo od prenosa dalje nosilka naših prenesenih pravic in obveznosti iz naročniške pogodbe oziroma iz druge pogodbe, kar vključuje tudi obveznost izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi in pravico do prejemanja plačil za te izvedene storitve.
48. Pravico imate, da se sami odločite o objavi podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku. Če se za objavo ne odločite in ne izberete nobene izmed možnosti po naročniški pogodbi, se šteje, da objavi podatkov nasprotujete. Ne glede na to, pa lahko kadarkoli v času trajanja naročniškega razmerja zahtevate naknadno objavo podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku, tako da nam predložite izpolnjen obrazec za objavo podatkov.
49. V primerih, ko vam omogočamo uporabo storitev drugih ponudnikov, je v največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi, izključena naša odgovornost za škodo in nastale stroške, če ti izvirajo iz storitve drugega ponudnika (npr. iz naslova nedelovanja ali slabšega delovanja storitve drugega ponudnika, kakovosti storitve drugega ponudnika, vsebine, pogojev in skladnosti izvajanja storitev drugih ponudnikov).
50. Če vam v okviru izvajanja naročniške pogodbe nastane škoda, je naša odgovornost izključena za vse primere, razen če je takšna izključitev v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov. Izključitve odgovornosti v teh splošnih pogojih se v nobenem primeru ne nanašajo na odgovornost za škodo povzročeno namenoma ali iz malomarnosti.
51. V primerih, ko naša odgovornost v skladu s prisilnimi pravili veljavnih predpisov ne more biti izključena, vam ne odgovarjamo za škodo, ki presega šestkratni znesek zadnjega računa pred nastankom te škode, ki smo vam ga izstavili za storitev, na katero se nanaša vaš zahtevek, razen če je takšna omejitev odškodninske odgovornosti v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov.
52. V primeru smrti ali poškodb, ki so posledica dejanja ali opustitve v okviru izvajanja naročniške pogodbe, odgovorna oseba odgovarja v skladu z veljavnimi predpisi.

V. Cena in plačilo storitev

53. Cene elektronskih komunikacijskih in drugih storitev, ki veljajo za vaše naročniško razmerje, so določene na podlagi vsakokrat veljavnega cenika. Cene lahko uskladimo s spremembo ravni cen (deflacijo ali inflacijo). Uskladitev bo uveljavljena po zaključku obdobja v katerem se ugotavlja sprememba ravni cen in sicer 1. 1. vsakega prihodnjega leta (leto, ki sledi letu v katerem se zaključi obdobje v katerem se ugotavlja sprememba ravni cen (1. 9. do 31. 8.)), cene pa se bodo spremenile tako, da bomo pri uskladitvi upoštevali spremembo ravni cen (in sicer indeks cen življenjskih potrebščin) po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije v dvanajstmesečnem obdobju med 1. 9. preteklega leta (leto, ki se je zaključilo pred tekočim letom) in 31. 8. tekočega leta (leto, ki se je zaključilo neposredno pred uveljavitvijo uskladitve s 1. 1.). Uskladitev zaradi znižanja splošne ravni cen (deflacijo) bomo uveljavili, ko bo v relevantnem dvanajstmesečnem obdobju prišlo do padca splošne ravni cen in če stroški uvedbe uskladitve (tiskovine, obveščanje, tehnična implementacija, stroški dela zaposlenih, itd.) ne bi bili višji od dvanajstmesečne vrednostni uskladitve, ki bi jo uveljavili zaradi spremembe ravni cen. Uskladitev zaradi zvišanja splošne ravni cen (inflacija) pa bomo uveljavili po lastni presoji. O uskladitvi cen bodo naročniki obveščeni v primernem roku in na primeren način pred uveljavitvijo uskladitve.
54. Račun vam pošljemo v elektronski obliki, razen če zahtevate papirnati račun. Račun v elektronski obliki vam pošljemo po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ga določite za prejemanje računov ali na kakršenkoli drug elektronski ali drugačen način (npr. prek SMS sporočila, v spletno banko). Papirnati račun vam pošljemo po navadni pošti na vaš naslov ali na drug naslov, ki ga določite za prejemanje računov. Ob pošiljanju računa vam lahko pošljemo tudi SMS obvestilo s povezavo do UPN naloga oziroma povezavo za hitro plačilo računa oziroma z informacijami o računu. Račun ste dolžni plačati v skladu z njegovo vsebino. Zagotavljati morate

stalno in nemoteno delovanje kanala (npr. elektronskega predala), preko katerega prejmete račune. Vaša obveznost plačila nastane tudi, če iz kakršnegakoli razloga, ki izvira iz vaše sfere, računa ne prejmete ali prevzamete (npr. ker bi imeli prepoln elektronski nabiralnik).

55. Račun, ki ga prejmete je nerazčlenjeni račun. Razčlenjeni račun ali zbirni račun vam zagotovimo, če to pisno zahtevate in plačate v skladu s cenikom, in sicer v okviru tistih stopenj razčlenitve oziroma zbirnosti, kot jih zagotavljamo. Podlaga za razčlenjeni račun za opravljene storitve posameznega drugega ponudnika (npr. ponudnika gostovanja) so podatki, ki nam jih zagotovi drug ponudnik in je tudi stopnja razčlenjenosti računa lahko samo takšna, kot jo omogočajo ti podatki oziroma pogoji drugega ponudnika.
56. Razčlenjeni račun vam zagotovimo za nazaj, če to pisno zahtevate in plačate v skladu s cenikom. Razčlenjeni račun lahko zagotovimo največ za zadnje tri izdane račune zadnjih treh obračunskih obdobij od dne, v katerem to od nas zahtevate. V primeru paketov z neomejeno količino enot ne zagotavljamo razčlenjenega računa.
57. Elektronske komunikacijske storitve, druge storitve, blago iz naše ponudbe ter vaše druge plačilne obveznosti vam vsakokrat zaračunamo na računu, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene oziroma blago kupljeno, razen če ni določeno drugače v ceniku ali naročniški pogodbi. Naročnino ali drug znesek v skladu s cenikom, katerega višina ni odvisna od obsega dejanske uporabe elektronskih komunikacijskih storitev, vam zaračunamo tudi za obdobje, v katerem elektronskih komunikacijskih storitev morebiti niste uporabljali ali pa ste jih uporabljali v omejenem obsegu.
58. Morebitne popuste vam upoštevamo z vpisom v obračunski sistem ali z naslednjim obračunskim obdobjem, razen če je izrecno dogovorjeno drugače. Popusti se ne seštevajo. V primeru, da smo vam na podlagi naročniške pogodbe že priznali določen popust, vam ta popust s trenutkom začetka obračunavanja novega popusta ukinemo.
59. Če tako določa naročniška pogodba ali cenik, ste nam dolžni za posamezno obračunsko obdobje ali za drugo obdobje, določeno v naročniški pogodbi ali v ceniku, določen znesek iz naslova svojih obveznosti do nas plačati vnaprej. Če v tem primeru to obdobje iz kateregakoli razloga ne poteče v celoti (npr. zaradi prenosa sklenjene naročniške pogodbe na novega naročnika), ste nam dolžni plačati (poleg ostalih obveznosti v skladu s cenikom) zgolj sorazmeren del zneska, ki se plačuje vnaprej. Če naročniška pogodba ali cenik za posamezni primer ne določata drugače, se sorazmerni del zneska izračuna po naslednji formuli: znesek, ki se plačuje vnaprej za posamezno obdobje / (deljeno) s številom vseh dni v tem obdobju X (pomnoženo) s številom dni dejanskega trajanja tega obdobja.
60. Storitve drugih ponudnikov vam obračunamo in zaračunamo brez nepotrebnega odlašanja na podlagi podatkov kot jih prejmemo od drugih ponudnikov do dneva obračuna zneskov v računu, lahko tudi izven obračunskega obdobja. Podatke iz veljavnih cenikov drugih ponudnikov, ki jih upoštevamo pri obračunavanju in zaračunavanju in jih sami ne objavljamo, so dostopni na način, kot ga nudijo drugi ponudniki. Obračunamo in zaračunamo vam lahko tudi druge zneske iz predhodnih obračunskih obdobij, če iz kateregakoli razloga ti niso bili že obračunani in zaračunani na takratnem računu.
61. Naročnina za elektronske komunikacijske storitve ne vključuje javnih dajatev, ki ste jih kot zavezanec dolžni plačevati skladno z veljavnimi predpisi (npr. javnemu zavodu RTV Slovenija).
62. V primeru zamude s plačilom zapadlih denarnih obveznosti, ste nam dolžni plačati tudi zakonske zamudne obresti, obračunane od višine neplačanih denarnih obveznosti od dneva zapadlosti obveznosti v plačilo do dneva plačila, v višini po obrestni meri za zakonske zamudne obresti določeni z veljavnimi predpisi.
63. Če ne poravnate svojih zapadlih denarnih obveznosti, ste dolžni plačati tudi zneske vseh nadaljnjih dejanj in opravil, ki jih za poplačilo obveznosti izvedemo sami ali preko pooblaščenega osebe. Zneski teh nadaljnjih dejanj in opravil so zaračunani v skladu s cenikom ali z veljavnimi predpisi (npr. Zakonom o sodnih taksah, Zakonom o odvetniški tarifi).
64. Če svojih zapadlih denarnih obveznosti ne plačate, imate pa pri nas dobroimetje iz kateregakoli naslova ali vam dolgujemo karkoli drugega iz kateregakoli naslova, smemo pobotati (kompenzirati) naše medsebojne terjatve na podlagi podane izjave o pobotu.
65. Ne glede na ostala določila teh splošnih pogojev, smemo plačilo katerekoli svoje zapadle denarne terjatve do vas kadarkoli uveljavljati v sodnih in drugih ustreznih postopkih v skladu z veljavnimi predpisi.

VI. Spremljanje in nadzor porabe storitev

66. Na vašo zahtevo in v skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi vam lahko posredujemo informacije, ki jih potrebujete za spremljanje nadzora porabe storitev (npr. preprečevanje visokih računov), saj v obsegu, kot lahko, ažurno spremljamo in obračunavamo promet v realnem času ter s tem spremljamo morebitna odstopanja od običajnih vzorcev vaše porabe elektronskih komunikacijskih storitev. Prizadevali si vas bomo obvestiti, ko bo vaša tekoča mesečna poraba z govornimi storitvami, ki se obračunavajo po dejanski uporabi, dosegla 20,00 EUR z DDV ali drugo z naročniško pogodbo dogovorjeno mejo porabe oziroma 80% te finančne meje. Pri tem je treba upoštevati, da so zaradi časovnih zamikov med obračuni možna odstopanja med

obračunanim in dejanskim prometom, zato je obveščanje, glede na hitrost spreminjanja informacij, lahko zgolj okvirno in nezanesljivo. Za pravočasen nadzor nad porabo ste dolžni poskrbeti sami s pomočjo mehanizmov, ki vam jih zagotavljamo pod pogoji iz naslednje točke, sicer ne odgovarjamo za presežek nad mejo porabe.

67. Če tehnična podpora posamezni elektronski komunikacijski storitvi to omogoča in upošteva morebitne omejitve glede teh pridobljenih informacij (npr. glede govornih storitev oziroma glede podatkov od drugih ponudnikov, ki jih morebitno še nismo prejeli), lahko preverite porabo elektronskih komunikacijskih storitev:
- tako, da nam pošljete SMS sporočilo: STANJE (oziroma drugo SMS sporočilo, ki ga določimo) na telefonsko številko 9443 (oziroma na drugo telefonsko številko, ki jo določimo), nakar vas obvestimo o stanju porabe s povratnim SMS sporočilom;
 - preko storitve Moj.A1 (oziroma druge storitve, ki jo določimo), kjer lahko spremljate trenutno porabo in analizo porabe v predhodnem obračunskem obdobju;
 - s klicem na telefonsko številko za pomoč uporabnikom 040 40 40 40 in
 - na druge načine, glede katerih lahko pridobite informacije na naših prodajnih mestih.
68. Ne glede na predhodne točke vam bomo pri uporabi podatkovnih storitev, ki se obračunavajo po dejanski porabi, omogočili spremljanje in nadzor porabe:
- Lahko boste brezplačno določili finančno ali količinsko mejo, pred in ob dosegu katere vas bomo obvestili in vam nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev onemogočili. Če si meje ne določite sami, bomo porabo onemogočili, ko količina porabe podatkovnih storitev na območju Slovenije v obračunskem obdobju doseže 35 MB oziroma drugo ustrezno količino, ko bi bila pri obračunu podatkovnih storitev dosežena finančna meja 20,00 EUR z DDV. Navedeno ne velja za pakete z vključenimi oziroma zakupljenimi količinami prenosa podatkov.
 - Če pri uporabi podatkovnih storitev dosežete 80% meje porabe, na vašo telefonsko številko pošljemo SMS sporočilo z opozorilom. Če mejo porabe dosežete, vas bomo o tem obvestili še z dodatnim SMS sporočilom. Enako vas bomo obvestili, ko dosežete 80% oziroma 100% zakupljenih količin prenosa podatkov, vključenih v paket. Vsa obvestila so za vas brezplačna. Obvestila lahko kadarkoli izklopitate s klicem na številko za pomoč uporabnikom 040 40 40 40 ali pa to uredite na kateremkoli našem prodajnem mestu. Vsako spremembo bomo uredili v roku enega delovnega dne od dne, ko je zahteva podana. Če kot naročnik niste hkrati tudi uporabnik storitev, nam morate v naročniški pogodbi sporočiti kontakt za obvestila.
 - Če dosežete mejo porabe, vam bomo onemogočili nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev na območju Slovenije. V tem primeru lahko aktivirate dodatne opcije za prenos podatkov ali pa mejo porabe odstranite, o čemer vas obvestimo tudi v SMS sporočilu, ki ga prejmete ob dosegu meje porabe.
 - Če meje porabe podatkovnih storitev na območju Slovenije ne želite uporabljati, lahko mejo odstranite s poslanim SMS sporočilom s ključno besedo »BREZ LIMITA« na številko 4040, s klicem na številko za pomoč uporabnikom 040 40 40 40 ali pa to uredite na kateremkoli našem prodajnem mestu.
 - Ne glede na določbe prejšnjih odstavkov lahko ob sklenitvi naročniške pogodbe izberete, da se poraba ob doseženi meji porabe do konca obračunskega obdobja ne sme nadaljevati.
69. Previsoko porabo podatkovnih storitev lahko preprečite tudi sami tako, da npr. na terminalski opremi izklopitate samodejno posodabljanje aplikacij ali nastavite ročno izbiro operaterja mobilnega omrežja. Več nasvetov glede preprečitve previsoke porabe podatkovnih storitev in več informacij o posledicah nenadzorovanega prenosa podatkov in samodejnih posodobitvah lahko najdete na A1.si. Cene in stroški uporabe podatkovnih storitev pa so navedeni v ceniku.
70. Za preprečevanje previsoke porabe zaradi klicev na prejiške številke in na številke v tujino vas bomo v skladu s tehničnimi zmožnostmi pred klicem obveščali o obračunavanju takega klica.
71. V skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi vam lahko z namenom preprečevanja previsoke porabe (npr. previsokih računov) za posamezne elektronske komunikacijske storitve poleg brezplačnih zagotovimo tudi posamezne storitve določene v ceniku, s katerimi vam omogočimo nadzor (povečane) porabe elektronskih komunikacijskih storitev:
- tako, da imate omejitve prenosa podatkov v tujini;
 - tako, da imate preprečeno uporabo posameznih elektronskih komunikacijskih storitev (npr. tistih za plačilo blaga ali storitev drugih ponudnikov);
 - tako, da imate preprečen prejem komercialnih sporočil in
 - druge storitve, glede katerih lahko pridobite informacije na naših prodajnih mestih.
72. Odvisno od vsebine storitev, ki zagotavljajo omejeno porabo elektronskih komunikacijskih storitev, vam ne glede na predhodne točke pošljemo opozorilno SMS sporočilo in vam pri nadaljevanju porabe lahko preprečimo izvajanje tiste elektronske komunikacijske storitve, glede katere je dogovorjena omejitev.
73. Če se vaša poraba elektronskih komunikacijskih storitev bistveno poveča, pa se na naše opozorilno SMS sporočilo ne odzovete in poraba elektronskih komunikacijskih storitev še naprej narašča, vam smemo tudi med obračunskim obdobjem izdati račun in vas pozvati k plačilu obveznosti v krajšem roku, kot je običajno naveden v računu. Obenem vam smemo do plačila računa omejiti ali preprečiti uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, ki bi bile lahko vzrok za previsoko porabo (npr. previsok račun). Skladno s to točko lahko ravnamo tudi v drugih izjemnih primerih, v katerih lahko iz okoliščin primera predvidimo možnost nastanka previsoke porabe (npr. opozorilo drugega ponudnika, pri katerem gostujemo).

VII. Pravica do ugovora in spor pred agencijo

74. Pravico imate do ugovora zoper vsako našo odločitev ali ravnanje v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo veljavni predpisi in naročniška pogodba. Ugovor morate podati v roku petnajstih dni od dneva, ko ste izvedeli za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najkasneje v šestdesetih dneh od dne, ko se je zgodila sporna odločitev ali ravnanje, ki je predmet ugovora. Ugovor lahko pošljete na naš poslovni naslov (Ameriška cesta 4, 1000 Ljubljana). Ugovor je pravočasen tudi, če ga na zadnji dan pritožbenega roka pošljete priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je ugovor pravočasen, če ga vložite prvi naslednji delovni dan. Svoj ugovor pa nam lahko podate tudi po elektronski pošti (info@a1.si) ali s telefonskim klicem na številko za pomoč uporabnikom (040 40 40 40). V slednjem primeru se šteje, da smo vaš ugovor prejeli na dan, ko ste nam svoj ugovor sporočili s klicem na našo telefonsko številko.
75. O ugovoru odloča naš oddelek za reševanje ugovorov. Odločitev o ugovoru vam bomo poslali na način, s katerim je mogoče dokazati njen prejem. Če ste nam svoj ugovor poslali po elektronski pošti, vam lahko svojo odločitev o ugovoru pošljemo po elektronski pošti na naslov, iz katerega ste nam ugovor poslali, ali na elektronski naslov, ki ste ga navedli v svojem elektronskem ugovoru.
76. Če v petnajstih dneh po vložitvi ugovoru ne ugodimo, imate pravico, da v petnajstih dneh po prejemu odločitve vložite predlog za rešitev spora na agencijo. Če v petnajstih dneh od vložitve o ugovoru ne odločimo (naš molk), imate pravico, da v nadaljnjih petnajstih dneh (skupaj torej v roku 30 dni od vložitve ugovora) vložite predlog za rešitev spora na agencijo. Predlog za rešitev spora na agencijo lahko vložite tudi, če ugovoru ugodimo, vendar nato svojih posledičnih obveznosti ne izpolnimo v petnajstih dneh od vročitve takšne odločitve, in sicer lahko predlog za rešitev spora na agencijo vložite v petnajstih dneh po poteku roka za izpolnitev te naše obveznosti. Posebej vas opozarjamo, da iz naslova izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev ne priznavamo nobenega izvajalca kot pristojnega za izvensodno reševanje potrošniških sporov skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZISRPS).
77. Če želite uveljaviti pritožbo zoper odločitev, izvajanje ali drugo ravnanje drugega ponudnika, morate ravnati v skladu s pogoji oziroma pravili, ki veljajo za tega drugega ponudnika.

VIII. Omejitve in prenehanje izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev

78. Če zapadlih obveznosti ne plačate v roku, določenem v računu, vas najprej opomnimo, da zapadle obveznosti plačate v roku petnajstih dni od dneva prejema opomina. Opomin hkrati šteje kot obvestilo in opozorilo pred omejitvijo ali preprečitvijo izvajanja posameznih elektronskih komunikacijskih storitev. Če opomin pošljemo preko SMS sporočila, ga vedno pošljemo na telefonsko številko, ki je predmet naročniške pogodbe ali ki ste jo navedli kot kontaktno telefonsko številko. Če kljub opominu svojih zapadlih obveznosti ne plačate v postavljenem roku, imamo med drugim pravico, da vam:
- po poteku osemindvajsetih dni od dneva izstavitve računa preprečimo izvajanje vseh izhodnih elektronskih komunikacijskih storitev (npr. izhodnih klicev, pošiljanje izhodnih sporočil), dohodnih storitev v gostovanju, televizijskih storitev in zmanjšamo hitrost prenosa podatkov;
 - po poteku devetinštiridesetih dni od dneva izstavitve računa, poleg predhodnih ukrepov, preprečimo tudi sprejemanje vseh ostalih dohodnih elektronskih komunikacijskih storitev (npr. dohodnih klicev, sprejemanje vseh dohodnih sporočil) in še dodatno zmanjšamo hitrost prenosa podatkov; in
 - po poteku devetinsedemdesetih dni od dneva izstavitve računa odstopimo brez odpovednega roka od naročniške pogodbe, na kateri temelji neplačan račun.
79. Če ne plačate zapadlih obveznosti po zbirnem računu ali zbirni račun plačate le delno, določila splošnih pogojev glede omejitev in prenehanja izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev veljajo enovito in v celoti za vse storitve po tem zbirnem računu.
80. Če zoper sporni račun vložite ugovor glede višine zaračunanega zneska, vam do dokončne odločitve v tej zadevi, ne glede na ostala določila teh splošnih pogojev, ne bomo omejili ali prekinili uporabe oziroma izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi pod pogojem, da:
- ste pravočasno plačali nesporni del računa ali
 - ste plačali znesek enak povprečni višini zadnjih treh nespornih računov, ki smo vam jih izstavili pred tem spornim računom, in
 - ste nas o plačilu po prejšnjih točkah nemudoma obvestili.
- Za namen te točke dokončna odločitev vključuje tudi odločitev agencije, če o tej zadevi odloča tudi agencija.
81. Če pa kršite druga določila naročniške pogodbe, vas bomo najprej opozorili, da s kršitvijo prenehate v določenem roku, razen če ti splošni pogoji za posamezni primer ne določajo drugače (npr. če naročniško pogodbo kršite tako, da ta kršitev pomeni takojšnja in resno grožnja za javni red, javno varnost ali javno zdravje, imamo pravico takoj odstopiti od naročniške pogodbe, ne da bi vas predhodno opozorili in vam omogočili rok za odpravo kršitve). Če kršite naročniško pogodbo tako, da zlorabljate svoje pravice iz naročniške pogodbe, ali da uporabljate elektronske komunikacijske storitve v nasprotju z namenom po naročniški pogodbi, morate s kršitvijo prenehati takoj po prejemu našega opozorila. Če kljub našemu opozorilu ne prenehate s kršitvijo v postavljenem roku, vam lahko omejimo ali preprečimo izvajanje posameznih elektronskih komunikacijskih storitev glede katerih kršite naročniško pogodbo, dokler s kršitvijo ne prenehate. Če to tehnično ni mogoče ali če kršitev zajema vse elektronske komunikacijske storitve po naročniški pogodbi

ali v drugih primerih, ko ocenimo, da omejitev oziroma preprečitev izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev ni primeren ukrep, pa lahko brez odpovednega roka odstopimo od naročniške pogodbe, katere določila kršite.

82. Elektronske komunikacijske storitve, razen komunikacije na številke za komunikacijo v sili, lahko brez, da bi vi imeli pravico do povračila kakršnekoli škode, stroškov ali drugega nadomestila (razen, če je to v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov) začasno omejimo, in sicer za čas trajanja razloga za začasno omejitev in ob vaši nespremenjeni obveznosti, da izpolnite vse svoje obveznosti po naročniški pogodbi, vključno s plačilom, če:
- ne prenehate z uporabo terminalske opreme, ki je v nasprotju z veljavnimi predpisi in našimi navodili;
 - ne prenehate s kršitvijo, ki pomeni resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave;
 - ne omogočite meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvajamo na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke;
 - ne prenehate z ravnanjem ali sporočili, s katerimi vznemirjate ali motite druge uporabnike;
 - ne poravnate prvih dveh računov po sklenitvi naročniške pogodbe v roku, določenem v računu;
 - s priključitvijo neustrezne terminalske opreme ali na kakšen drug način povzročate tehnične motnje v omrežju ali ogrožate tehnološko celovitost omrežja;
 - ogrožate medsebojno povezovanje omrežij, opreme in storitev;
 - s svojim ravnanjem povzročate škodo nam ali drugim uporabnikom;
 - dopuščate in/ali se okoriščate z dajanjem elektronskih komunikacijskih storitev v uporabo tretjim osebam;
 - s svojim delovanjem onemogočate ali ovirate normalno uporabo elektronskih komunikacijskih storitev;
 - poskušate razbiti zaščitne sisteme omrežja in/ali zaščitne sisteme drugih uporabnikov;
 - če prekršite posamezno določbo teh splošnih pogojev ali ne izpolnujete svojih drugih obveznosti;
 - ravnate v nasprotju z veljavnimi predpisi.
83. Ne glede na omejitve in/ali prenehanje izvajanja posameznih elektronskih komunikacijskih storitev iz razlogov na vaši strani, ste dolžni poravnati vse obveznosti iz naročniškega razmerja.
84. Na podlagi določb tega poglavja splošnih pogojev vam ne bomo v nobenem primeru omejili ali preprečili uporabe komunikacije v sili.

IX. Višja sila

85. Ne odgovarjamo vam in se ne šteje, da smo kršili naročniško pogodbo zaradi kakršnekoli zamude pri izpolnjevanju ali zaradi neizpolnjevanja katerekoli naše obveznosti iz naročniške pogodbe (npr. slabše kakovosti storitev, napake oziroma delni ali popolni izpad našega omrežja ali omrežja pogodbenih partnerjev, delni ali popolni izpad delovanja elektronskih komunikacijskih storitev oziroma drugih storitev, ki jih nudimo) tudi, če je bila zamuda ali neizpolnitev posledica okoliščin, na katere ne moremo vplivati oziroma, ki so izven našega razumnega nadzora, ali posledica naključja oziroma višje sile, kot tudi ne, če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje storitev nastalo izključno zaradi razlogov na vaši strani ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti.
86. Višja sila pomeni vsak dogodek, na katerega nimamo razumnega vpliva (nismo ga mogli preprečiti, se mu izogniti ali ga odvrniti), in med drugim vključuje izjemna stanja (vojna, grožnja z vojno, izredno stanje, revolucija, terorizem, izgredi ali državljanski nemiri in podobno); stanje nastalo zaradi stavke, delavske blokade, embarga ali blokade oziroma drugih industrijskih ukrepov; stanje nastalo zaradi naravnih nesreč oziroma neugodnih vremenskih razmer ali drugih nesreč oziroma okoliščin (poplava, potres, požar, žled, eksplozija, sevanje, geomagnetne nevihte in podobno); stanje nastalo zaradi dejanj ali omejitev vlade ali javnega organa (vključno z delno omejitvijo izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev; ukrepi, sprejetimi v primeru razglašene pandemije oziroma epidemije (npr. COVID-19) in pandemiji podobnimi ukrepi; prisilnim zmanjšanjem porabe električne energije/prenehanjem oskrbe z električno energijo ali drugih goriv); izpad električne energije oziroma električnega omrežja (sistemske motnje v oskrbi z električno energijo, izpadi električne energije, redukcije, prekinitev zagotavljanja zmogljivosti in energije ter podobno, ne glede na razloge, zaradi katerih pride do izpada električnega omrežja oziroma do motenj v oskrbi z električno energijo - naravna nesreča, ukrepi pristojnih organov ali služb, vključno z redukcijami elektrike in podobno); izpad oskrbe z vodo, gorivi, prevozom, opremo ali drugimi dobavami ali storitvami ter katastrofalni izpad omrežja.
87. V primeru nastanka škode ali morebitnih stroškov, ki vam nastanejo zaradi nedelovanja elektronskih komunikacijskih storitev zaradi višje sile oziroma drugih zgoraj navedenih razlogov (vključno zaradi nastopa oziroma obstoja teh razlogov pri drugih ponudnikih ali če ti izvirajo iz storitve drugega ponudnika ali so posledica nedelovanja, delnega nedelovanja ali počasnejšega delovanja takšnih storitev drugih ponudnikov), nimamo nobenih obveznosti do vas in je povračilo kakršnekoli škode, nadomestila oziroma odškodnine ali stroškov izrecno izključeno v največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi. Prav tako ne odgovarjamo za kakovost storitev in vsebin, pogojev in skladnosti izvajanja storitev drugih ponudnikov, razen če bi bila taka izključitev odgovornosti v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov.

88. Enako velja v primeru, ko zaradi zgoraj navedenih okoliščin (na primer izpadi električne energije oziroma redukcije) ni več možno zagotoviti neprekinjenega izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev na sprejemljivi vnaprej določeni ravni, kot izhaja iz vzpostavljenih sistemov upravljanja.

X. Prenehanje naročniškega razmerja

89. S prenehanjem veljavnosti naročniške pogodbe preneha naročniško razmerje in naša obveznost zagotavljati elektronske komunikacijske storitve po tej naročniški pogodbi.

90. Naročniška pogodba preneha veljati v naslednjih primerih:

- s potekom obdobja za katerega je sklenjena, če je sklenjena za določen čas;
- z redno odpovedjo naročniške pogodbe, sklenjene za nedoločen čas;
- z odstopom od naročniške pogodbe, sklenjene za nedoločen ali določen čas;
- sporazumno, v skladu z medsebojnim dogovorom;
- s smrtjo naročnika oziroma s prenehanjem katerekoli pogodbene stranke;
- če ne smemo več opravljati elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi;
- če ne smemo več opravljati zgolj nekaterih elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi, naročniška pogodba preneha veljati v delu glede tistih elektronskih komunikacijskih storitev, katerih ne smemo več opravljati, v preostalem delu pa ostane v veljavi, če še vedno ustreza pogodbenu namenu po naročniški pogodbi;
- iz drugih razlogov v skladu z naročniško pogodbo ali veljavnimi predpisi.

91. V primeru prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe ste dolžni poravnati vse obveznosti skladno s cenikom in vse še neporavnane obveznosti iz naslova naročniške pogodbe in drugih morebitnih dogovorov, ki so nastale do prenehanja njene veljavnosti.

92. V primeru odpovedi naročniške pogodbe za govorno storitev (in telefonske številke pred tem niste prenesli k drugemu operaterju), ohranite pravico, da telefonsko številko v roku enega meseca prenesete k drugemu operaterju. Če postopek prenosa telefonske številke ni uspešen, vam ponovno aktiviramo telefonsko številko in povezane storitve dokler prenos ni uspešno izveden.

93. Če naročniška pogodba iz razloga, ki ni na naši strani, preneha veljati preden začnemo izvajati elektronske komunikacijske storitve po naročniški pogodbi, ste nam dolžni plačati vse stroške, ki so nam nastali do prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe.

94. Naročniška pogodba, sklenjena za določen čas, preneha z iztekom obdobja, za katerega je bila sklenjena.

95. Naročniško pogodbo, sklenjeno za nedoločen čas, lahko redno odpoveste z odpovednim rokom. Odpovedni rok za odpoved naročniške pogodbe za mobilne storitve traja do konca obračunskega obdobja, v katerem je bila naročniška pogodba odpovedana, če naročniška pogodba ne določa drugačnega odpovednega roka. Odpovedni rok za odpoved naročniške pogodbe za širokopasovne storitve traja 30 dni, če naročniška pogodba ne določa drugačnega odpovednega roka ali če se drugače ne dogovorimo.

Po uspešno izvedenem postopku zamenjave operaterja storitev dostopa do interneta oziroma prenosa telefonske številke od nas k drugemu operaterju skladno s predpisi o postopku zamenjave izvajalca storitev dostopa do interneta oziroma prenosa številke se naročniška pogodba glede te storitve samodejno šteje za razvezano, pri čemer morate poravnati tudi vse obveznosti že začetega (zadnjega) obračunskega obdobja (npr. naročnino za zakupljene količine, gostovanje).

Dodatno imate pravico do odstopa od naročniške pogodbe brez odpovednega roka v primeru naše bistvene kršitve naročniške pogodbe.

Naročniško pogodbo redno odpoveste oziroma od nje odstopite brez odpovednega roka z lastnoročno podpisano izjavo, ki jo pošljete na način, da je mogoče izkazati, da nam je bila poslana. V izjavi mora biti vaša istovetnost nedvoumno izkazana in navedeni morajo biti najmanj tisti podatki, ki jih potrebujemo za ureditev prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe (npr. ime in priimek, davčna številka, jasna označba naročniške pogodbe, ki naj preneha veljati npr. mobilna telefonska številka oziroma številka linije oziroma lokacija priključka po naročniški pogodbi, ki naj preneha veljati).

96. Pravico imamo, da naročniško pogodbo, sklenjeno za nedoločen čas, redno odpovemo z odpovednim rokom. Odpovedni rok za odpoved naročniške pogodbe za mobilne storitve traja do konca obračunskega obdobja, v katerem je bila naročniška pogodba odpovedana, če naročniška pogodba ne določa drugačnega odpovednega roka. Odpovedni rok za odpoved naročniške pogodbe za širokopasovne storitve traja 30 dni, če naročniška pogodba ne določa drugačnega odpovednega roka ali če se drugače ne dogovorimo.

Dodatno imamo pravico do odstopa od naročniške pogodbe brez odpovednega roka v primeru vaše bistvene kršitve naročniške pogodbe in v drugih primerih, ko nam ti splošni pogoji ali veljavni predpisi omogočajo, da od naročniške pogodbe odstopimo brez odpovednega roka.

Za vašo bistveno kršitev naročniške pogodbe se npr. šteje, če:

- povzročate tehnične motnje v omrežju;
- zlorabite pravice iz naročniškega razmerja;
- uporabljate elektronske komunikacijske storitve v nasprotju z namenom po naročniški pogodbi;
- uporabljate elektronske komunikacijske storitve na način, ki povzroča ali bi lahko povzročil škodo na omrežju;
- s svojim ravnanjem povzročate škodo;
- ponavljajoče neutemeljeno prijavljate napake oziroma zlorabite pravico do ugovora oziroma druge procesne pravice;
- trikrat ali večkrat kršite naročniško pogodbo;
- navedete lažne oziroma neresnične podatke;
- ugotovimo obstoj dejstev ali okoliščin, zaradi katerih z vami naročniške pogodbe ne bi sklenili, če bi nam ta dejstva ali okoliščine bile znane pred njeno sklenitvijo;
- ne izpolnujete pogojev, ki jih zahtevamo za naročnike elektronskih komunikacijskih storitev;
- izvedete katerokoli drugo dejanje zaradi katerega vam lahko omejimo dostop do elektronskih komunikacijskih storitev oziroma elektronske komunikacijske storitve za vas prenehajo izvajati.

Pred odstopom od naročniške pogodbe brez odpovednega roka vas opozorimo na kršitev in vam omogočimo rok za odpravo kršitve. Če s kršitvijo v postavljenem roku ne boste prenehali, bomo od naročniške pogodbe odstopili brez odpovednega roka. Če pa naročniško pogodbo kršite tako, da ta kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje, imamo pravico takoj odstopiti od naročniške pogodbe, ne da bi vas predhodno opozorili in vam omogočili rok za odpravo kršitve.

Izjavo o redni odpovedi oziroma odstopu od naročniške pogodbe brez odpovednega roka vam bomo poslali na način, da je mogoče izkazati, da vam je bila izjava poslana.

XI. Komunikacija in sprememba podatkov

97. Komunikacija v zvezi z naročniškim razmerjem poteka preko naslednjih komunikacijskih kanalov:

- neposredno po telefonu, ali
- s sporočili, poslanimi po pošti, ali
- s sporočili, poslanimi po elektronski pošti, ali
- z SMS sporočili, ali
- z MMS sporočili, ali
- na drug način, da je mogoče izkazati, da je bilo sporočilo poslano.

98. Naročniška dokumentacija se izmenjuje primarno po elektronski pošti. Obveščamo vas lahko na vse kontaktne podatke, ki ste nam jih posredovali.

99. Najkasneje v osmih dneh nas morate pisno obvestiti o spremembi kateregakoli podatka (npr. naslova stalnega bivališča, naslova za prejemanje računov, elektronskega naslova, kontaktne telefonske številke, naslovnika za prejemanje računov, uporabnika, elektronskega naslova za prejemanje e-računov), ki smo ga od vas prejeli in je nujen za izvajanje naročniške pogodbe. Spremembo podatka nam izkažete praviloma z javno listino (npr. veljavnim osebnim dokumentom), na podlagi katere je mogoče potrditi zanesljivost in verodostojnost podatka. Dokler tega obvestila ne prejmemo, se šteje, da so obstoječi podatki točni in popolni, zato v tem času sami nosite posledice morebitnih neskladij.

100. Zagotavljamo neprekinjeno delovanje (24 ur na dan, vsak dan) centra za pomoč uporabnikom. Center za pomoč uporabnikom vam zagotavlja informacije, s katerimi razpolagamo in jih v skladu z veljavnimi predpisi in lastno poslovno odločitvijo lahko posredujemo.

XII. Terminalska oprema

101. Za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev smete uporabljati izključno tisto lastno terminalska opremo (npr. telefon, usmerjevalnik (router)), s katero se povežete na terminalska opremo, ki jo zagotovimo mi npr. modem, usmerjevalnik (za govorne storitve) ali televizijski vmesnik oziroma STB (za televizijske storitve), ki ustreza zahtevam iz veljavnih predpisov. Na našo zahtevo nam morate omogočiti pregled opreme, ki jo uporabljate v okviru uporabe elektronskih komunikacijskih storitev, oziroma nemudoma posredovati podatke v zvezi s to opremo.

102. Če se posamezna terminalska oprema, ki jo pri nas kupite, šteje za blago z digitalnimi elementi, velja, da ob dobavi fizičnega dela te terminalske opreme hkrati opravimo tudi enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, ter vam odgovarjamo za morebitne neskladnosti na že vgrajenih oziroma prednastavljenih digitalnih vsebinah ali digitalnih storitvah na terminalski opremi (npr. operacijski sistem, prednastavljene aplikacije), ki obstajajo ob dobavi in se pokažejo v dveh letih od dobave te terminalske opreme.

103. Terminalska opremo ste dolžni uporabljati v skladu z veljavnimi predpisi, naročniško pogodbo, navodili za uporabo in namenom, kot ga določimo oziroma kot izhaja iz namena naročniške pogodbe. V nasprotnem primeru vam lahko uporabo terminalske opreme omejimo ali onemogočimo in vam zaračunamo nastalo škodo in stroške (npr. v primeru suma, da se SIM kartica uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi elektronskih komunikacijskih storitev, lahko preverimo način njene uporabe; če ugotovimo, da se SIM kartica uporablja v nasprotju z veljavnimi predpisi, naročniško pogodbo, navodili za uporabo oziroma namenom, kot

ga določimo oziroma kot izhaja iz namena naročniške pogodbe, imamo pravico onemogočiti njeno delovanje). Ne odgovarjamo za nepravilnosti, nastale zaradi uporabe neustrezne opreme ali vašega ravnanja in za s tem povzročeno škodo in nastale stroške. Prav tako ne odgovarjamo za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi ali nestandardiziranega posega v opremo, ki jo uporabljate za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.

104. Lahko se zgodi, da vam posamezne elektronske komunikacijske storitve niso dostopne ali pa pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev nastajajo motnje, če:
 - uporabljate naprave in ostalo, kar ni terminalska oprema, ali
 - uporabljate terminalsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali naročniško pogodbo ali navodili za uporabo ali namenom, kot ga določimo oziroma kot izhaja iz naročniške pogodbe, ali
 - uporabljate terminalsko opremo z omejenimi tehničnimi značilnostmi in funkcionalnostmi.
105. Delovanje terminalske opreme morate imeti pod stalnim nadzorom in ste, razen če prisilna pravila veljavnih predpisov ne določajo drugače, odgovorni za vse posledice, škodo in stroške, ki bi nastali zaradi uporabe ali zlorabe terminalske opreme v primeru nepooblaščenega uporabe s strani tretjih oseb.
106. Terminalsko opremo ste dolžni uporabljati na način, da ne:
 - povzroča motenj in ne ogroža delovanja naših naprav in opreme;
 - ogroža drugih in njihovega premoženja;
 - posega v pravice drugih in
 - povzroča nevarnosti za življenje in zdravje ljudi.
107. Če je delovanje ali uporaba terminalske opreme odvisna od programske opreme ali instalacij ali druge opreme v vaši lasti, ste dolžni to svojo opremo in instalacije vzdrževati v stanju, ki omogoča njihovo nemoteno delovanje in uporabo.
108. Vzdrževanje terminalske opreme, ki je v naši lasti, zagotavljamo mi. Vzdrževanje zajema odpravo napak na terminalski opremi v najkrajšem možnem času in tehnično podporo preko centra za pomoč uporabnikom. Obvezujete se, da boste s terminalsko opremo ravnali s skrbnostjo dobrega gospodarja in boste zagotovili vse pogoje za to, da do poškodovanja oziroma uničenja terminalske opreme ne bo prišlo (npr. zagotovili ustrezno prenapetostno zaščito). V primeru poslabšanja stanja terminalske opreme, ki presega okvir običajne uporabe ali v primeru poškodovanja ali uničenja terminalske opreme ali če s terminalsko opremo ne ravnate z ustrezno skrbnostjo (npr. v času nevarnosti udara strele je ne izključite iz elektrike; v času grozeče naravne nevarnosti (npr. poplave) je ne zavarujete), nas morate nemudoma obvestiti in nam povrniti vso škodo in vse nastale stroške pri njenem popravilu ali zamenjavi.
109. Ob prenehanju naročniške pogodbe oziroma na našo vsakokratno zahtevo nam morate terminalsko opremo, ki je v naši lasti, na svoje stroške vrniti na naš poslovni naslov (Valvasorjeva ulica 38, 2000 Maribor). Če terminalske opreme ne vrnete na naš poslovni naslov s pripisom »Vračilo opreme« v roku 14 dni od naše zahteve, se šteje, da to opremo od nas odkupujete za ceno (kupnino), kot jo določa cenik oziroma po tržni ceni, ki velja v Sloveniji v trenutku, ko nastane obveznost za njeno vračilo. Kupnino ste nam dolžni plačati v skladu z izstavljenim računom, razen če vas z dopisom ne obvestimo drugače. Na našo zahtevo nam morate omogočiti, da terminalska oprema ostane v naši lasti in da jo lahko pri vas prevzamemo, kar vam zaračunamo skladno z veljavnim cenikom. Če terminalske opreme ne boste vrnili v za to določenem roku in bodo v zvezi s tem nastali stroški izvensodnega ali sodnega uveljavljanja naših zahtevkov, ste te stroške dolžni povrniti. Prav tako ste nam dolžni povrniti stroške poškodovanja ali uničenja terminalske opreme.
110. Nastavitve na terminalski opremi, ki je v naši lasti, lahko zaradi zagotavljanja elektronskih komunikacijskih storitev kadarkoli spremenimo.
111. Zaradi posodobitve omrežja in spreminjanja standardov v omrežju na mednarodni ravni si pridržujemo pravico do uvedbe sprememb, zaradi katerih morate prilagoditi svojo terminalsko opremo novim tehničnim značilnostim omrežja. V primeru, če terminalske opreme ne prilagodite, se lahko zgodi, da ne boste več mogli uporabljati vseh elektronskih komunikacijskih storitev oziroma jih boste lahko uporabljali le v omejenem obsegu. O vsaki nameravani spremembi vas bomo obvestili. Dodatne informacije o morebitnih spremembah lahko pridobite tudi preko našega centra za pomoč uporabnikom.

XIII. Obdelovanje osebnih podatkov

112. Osebnne podatke obdelujemo v skladu z veljavnimi predpisi. Način obdelave osebnih podatkov ter vaše pravice v zvezi s tem, so določene v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je dostopna na A1.si.
113. Za namene izvajanja naročniške pogodbe, obračunavanja storitev ter za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdelujemo naslednje podatke o prometu (v nadaljevanju: obračunski podatki):
 - Pri govornih storitvah v mobilnem omrežju: izvor komunikacije (npr. kličočča številka ali uporabniško ime), ponor komunikacije (npr. klicana številka), smer komunikacije (npr. odhodni, dohodni klic), pot prenosa komunikacijskega prometa (npr. prenosniška skupina, IP trunk, GT ali drug identifikator), vrsta komunikacije

oziroma uporabljene storitve (npr. klic, SMS sporočila, MMS sporočila, splet, nakup), podatek o preusmeritvi, klicna koda izvorne države, klicna koda klicane države, podatki, potrebni za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, neuspešni poskusi komunikacije (npr. neodgovorjeni klici).

- Pri storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: količina in hitrost prenesenih podatkov in dostopna točka v spletu, podatki o javnem IP naslovu, podatki o zasebnem IP naslovu, identiteta opreme (npr. MAC).
- Pri govornih storitvah, storitvah prenosa podatkov in dostopa do interneta: datum in čas vzpostavitve zveze ali poskusa vzpostavitve zveze oziroma seje, datum in čas prekinitve zveze oziroma seje, trajanje komunikacije, lokacija komunikacije – bazna postaja, preko katere se je zveza vzpostavila, podatek o operaterju omrežja, v katerem je bila storitev opravljena, številka IMSI (ko/če je na voljo), identiteta opreme (npr. številka IMEI), izvorno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve (npr. doma, tujina), klicna koda izvorne države, klicna koda klicane države.
- Pri govornih storitvah v fiksnem omrežju: podatek o vrsti opravljene storitve, klicani in kličočni številki, datumu in času vzpostavitve zveze, količini prenesenih podatkov, IP naslovu, iz katerega je bila zveza vzpostavljena, število opravljenih enot, izvorno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve.
- Pri dostopu do interneta v fiksnem omrežju: podatki o javnem IP naslovu, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze ter trajanju zveze, količini prenesenih podatkov, končni točki dostopa do interneta, trajanju seje.
- Pri storitvah TV in video na zahtevo (preko fiksnega IP omrežja): podatek o zasebnem IP naslovu, uporabniško ime, datum in čas opravljene storitve, končna točka dostopa, čas nakupa vsebine, tip vsebine, identifikator vsebine, trajanje vsebine.
- Pri vseh elektronskih komunikacijskih storitvah še: uporabljena tarifa oziroma cena, zaračunana vrednost in priznani popusti, davek.

114. Podatki o prometu se hranijo za tekoče in tri pretekla obračunska obdobja oziroma do popolnega poplčila računa v zvezi z medomrežnim povezovanjem.

XIV. Sprememba pogodbenih pogojev

115. Naročniško pogodbo, vključno z njenimi vsakokrat veljavnimi prilogami (npr. splošne pogoje, cenik), smemo enostransko spremeniti v skladu z lastno odločitvijo.

116. Če bomo naročniško pogodbo ali njene vsakokrat veljavne priloge (npr. te splošne pogoje, cenik), navkljub ali ne glede na uskladitev cene v skladu s točko 53. teh splošnih pogojev, spremenili zaradi spremembe stroškov dela, dajatev, storitev, blaga ali pravic intelektualne lastnine, ki jih koristimo pri izvajanju svoje dejavnosti operaterja (npr. stroški dela; stroški licenc; stroški vsebin za storitve, ki jih ponujamo v naročniških paketih; stroški samostojnih produktov; stroški dajatev kolektivnim in drugim organizacijam; stroški pristojbin regulatorjem; stroški energije za delovanje storitev, podpore in omrežja; stroški najema orodij, ki jih damo v najem naročnikom; stroški zakupa in vzdrževanja omrežja in druge infrastrukture), bo sprememba uveljavljena v času, ko se bomo za to odločili, pogoji pa se bodo spremenili tako, da bomo pri spremembi upoštevali stopnjo spremembe stroškov po bilančnih postavkah stroški blaga, materiala in storitev; stroški dela; in amortizacija. V tem primeru sprememba (i) ne bo presežala stopnje spremembe seštevka teh treh bilančnih postavk v relevantnem (bodisi tri mesečnem, šestmesečnem, devetmesečnem ali na letni ravni) obdobju tekočega leta, v primerjavi z enakim obdobjem preteklega leta, oziroma (ii) bo, v primeru vsebinske spremembe naročniške pogodbe in njenih prilog, odražala vsebinske razloge za spremembo stroškov po bilančnih postavkah stroški blaga, materiala in storitev; stroški dela; in amortizacija. Primer: Če bi se seštevka bilančnih postavk stroški blaga, materiala in storitev, stroški dela, in amortizacije v obdobju prvih šest mesecev tekočega leta, glede na enako obdobje (prvih šest mesecev) preteklega leta, spremenil za X %, se pogoji naročniške pogodbe in njenih prilog (cena) ne bodo spremenili za več kot za X %.

117. V skladu z veljavnim splošnim aktom o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe lahko izberete, na kateri način želite biti obveščeni o enostranski spremembi pogojev iz naročniške pogodbe. Izbiri kanala, po katerem želite biti obveščeni o takšnih spremembah, lahko uredite z izpolnitvijo kontaktnega obrazca na A1.si, v nasprotnem vas bomo o spremembah obveščali na enega od naslednjih načinov:

- če imamo z vami sklenjeno naročniško pogodbo za mobilne storitve, vas bomo obveščali preko SMS sporočil;
- če imamo z vami sklenjeno naročniško pogodbo za širokopasovne storitve, vas bomo obveščali preko elektronskega naslova navedenega v naročniški pogodbi, če nam niste posredovali mobilne kontaktne številke, na katero vam lahko pošljemo SMS sporočilo;
- če nimamo niti vaše mobilne kontaktne telefonske številke niti elektronskega naslova, vas bomo o spremembah pogojev iz naročniške pogodbe obveščali s pisnim obvestilom po pošti.

118. O vsaki enostranski spremembi pogojev, določenih v vaši naročniški pogodbi, ki se nanaša na vas, vas bomo obvestili najmanj trideset dni pred uveljavitvijo teh sprememb:

- z objavo sprememb na A1.si in
- na naših prodajnih mestih in
- z SMS sporočilom ali z obvestilom po elektronskih pošti ali z objavo na uporabniškem portalu (storitev Moj A1) ali s pisnim obvestilom ob upoštevanju predhodne točke teh splošnih pogojev.

119. Za datum prejema obvestila se šteje datum, ko ste obvestilo dejansko prejeli, v vsakem primeru pa se šteje, da ste obvestilo prejeli v roku 3 dni po datumu, ko smo ga odposlali. Obvestilo moramo podati na jasn in razumljiv način na trajnem nosilcu podatkov (npr. objava na A1.si v pdf. dokumentu).
120. Če do uveljavitve sprememb ne odstopite od naročniške pogodbe, se šteje, da te spremembe za vas veljajo in vas zavezujejo. Z začetkom veljavnosti sprememb do takrat veljavna naročniška pogodba preneha veljati v spremenjenem delu, v preostalem delu pa ostane v veljavi ob smiselnem upoštevanju sprememb.
121. Če se s predlaganimi spremembami ne strinjate, lahko v šestdesetih dneh od prejema obvestila odstopite od naročniške pogodbe tako, da nam izročite lastnoročno podpisano izjavo, ki jo pošljete na način, da je mogoče izkazati, da nam je bila poslana. Če v tem primeru izkoristite možnost odstopa od naročniške pogodbe, vam ni treba plačati kakršnihkoli dodatnih stroškov (npr. stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil). Ne glede na navedeno, ste dolžni kljub odstopu poravnati vse svoje že zapadle in neplačane obveznosti za storitve po naročniški pogodbi ter nadomestilo za terminalsko opremo, ki ste jo prejeli po akcijski ceni in jo obdržite. Nadomestilo ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in se izračuna po formuli: (maloprodajna cena za terminalsko opremo ob nakupu - (minus) znesek kupnine, ki ste ga plačali 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. Lahko pa se odločite, da nam terminalsko opremo vrnete v stanju, v kakršnem vam je bila izročena, ob upoštevanju njene normalne rabe. V tem primeru ste nam dolžni plačati uporabnino za čas uporabe terminalske opreme po formuli (maloprodajna cena za terminalsko opremo ob nakupu X (pomnoženo) z 0,7) / (deljeno) (s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko je naročniška pogodba veljala) + ((maloprodajna cena za terminalsko opremo ob nakupu X (pomnoženo) z 0,3)), mi pa vam bomo vrnil kupnino.
122. Kljub enostransko spremenjeni naročniški pogodbi pa nimate pravice do odstopa od naročniške pogodbe, če je njena sprememba izključno v vašo korist ali je zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za vas ali je potrebna zaradi uskladitve z veljavnimi predpisi.

XV. Veljavnost splošnih pogojev

123. Ti splošni pogoji začnejo veljati 10. 8. 2023 in s tem dnem v celoti nadomestijo Splošne pogoje za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike z dne 1. 1. 2023.

Splošni pogoji so sestavni del naročniške pogodbe. V primeru neskladja med določili splošnih pogojev ter določili naročniške pogodbe, veljajo določila naročniške pogodbe, splošni pogoji pa veljajo ob smiselnem upoštevanju naročniške pogodbe.



Opis opcij A1 Play

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: **A1**), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi elektronske komunikacijske storitve v okviru opcij A1 Play - 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, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev** in tem **Opisom opcij A1 Play** ter Veljavnimi predpisi.

Opcije A1 Play so opcije, ki so na voljo Naročnikom paketov Mobilnih storitev in v ceni katerih je vključen neomejen prenos podatkov, ki nastane z uporabo aplikacij in spletnih mest, katerih ponudniki sodelujejo v opcijah A1 Play. Vsak ponudnik aplikacij ali spletnih mest z ustrezno vsebino lahko sodeluje v opcijah skladno s Splošnimi pogoji za vključitev v ponudbo A1 Play, ki so objavljeni na spletni strani www.A1.si/Play. Seznam aplikacij in spletnih mest, ki so vključene v opcijah A1 Play ter seznam ponudnikov, ki sodelujejo v opcijah A1 Play, se lahko spreminja. Ponudniki aplikacij, ki sodelujejo v opcijah A1 Play, so razvrščeni v skupine, ki jih A1 redno objavlja in ažurira na spletni strani www.A1.si/Play (npr. A1 Play Chat, A1 Play Social, A1 Play Music, A1 Play Video, A1 Play Mix in druge opcije, skladno z vsakokratno javno objavljeno ponudbo A1). A1 ne more zagotoviti stalne razpoložljivosti sodelovanja ponudnikov v opcijah A1 Play, saj je sodelovanje odvisno od volje ponudnikov.

Pogoji za aktivacijo in uporabo opcij A1 Play:

- Opcije A1 Play je mogoče vključiti pri vseh paketih Mobilnih storitev, ki vsebujejo zakup prenosa podatkov, razen pri paketih Mobilnih storitev, ki so navedeni na spletni strani: A1.si/Play.
- Opcijo A1 Play lahko vključi oz. izključi Naročnik paketa Mobilnih storitev, v primeru paketov Dodatni in Drugi SIM pa vsak Uporabnik za svojo SIM kartico.
- Naročnik mora imeti ob vključitvi opcij A1 Play aktiven Mobilni paket z zakupom prenosa podatkov. Za delovanje opcij A1 Play mora Naročnik ves čas imeti na voljo vsaj 1 MB zakupljenega prenosa podatkov. Po porabi vsega zakupljenega prenosa podatkov v posameznem obračunskem obdobju bo A1 ves podatkovni promet obravnaval enako ter skladno s pogoji, ki veljajo za posamezni Mobilni paket. Če Naročnik aktivira dodatne podatkovne opcije, se bodo ponovno samodejno aktivirale tudi opcije A1 Play. Prav tako se bodo opcije A1 Play samodejno aktivirale z začetkom naslednjega obračunskega obdobja, ko se ponastavi zakupljena količina prenosa podatkov v Mobilnem paketu.
- Naročnik lahko na vsaki SIM kartici vključi eno ali več opcij A1 Play, razen v primeru opcije A1 Play Mix, ki ni združljiva z drugimi opcijami A1 Play.
- Naročnik lahko opcijo A1 Play vključi oz. izključi na prodajnih mestih A1, na spletnem portalu Moj A1, z SMS sporočilom ali s klicem v klicni center A1 na številko 040 40 40 40. A1 bo ob prejeti zahtevi za vključitev oz. izključitev opcije A1 Play preko SMS sporočila, Naročniku poslal SMS sporočilo, na katerega mora Naročnik odgovoriti skladno z navodilom v SMS sporočilu.
- Ko Naročnik vključi opcijo A1 Play, bo A1 Naročniku omogočil neomejen prenos podatkov, ki nastane z uporabo aplikacij ali spletnih mest, katerih ponudniki sodelujejo v izbrani opciji A1 Play, Naročniku pa bo zaračunal znesek za izbrano opcijo A1 Play skladno z vsakokrat veljavnim cenikom A1. Naročnik lahko opcije A1 Play vključi le enkrat v obračunskem obdobju. A1 bo Naročniku zaračunal sorazmerni del naročnine za opcijo A1 Play glede na možen čas uporabe v tistem obračunskem obdobju, ko je Naročnik opcijo vključil. Po vključitvi opcije A1 Play, bo ta ostala vključena tudi v naslednjih obračunskih obdobjih, dokler je naročnik ne izključi.
- Če Naročnik izključi opcijo A1 Play, bo A1 opcijo nemudoma izključil ter Naročniku zaračunal sorazmerni del naročnine za opcijo A1 Play glede na možen čas uporabe (vključno z dnevom izključitve) v tistem obračunskem obdobju, ko je opcijo izključil.
- Če Naročnik zamenja Mobilni paket, izbrana opcija A1 Play ostane aktivna in jo bo A1 brezplačno prenesel na nov Mobilni paket, v kolikor je le-ta združljiv z opcijo A1 Play.

- V primeru odpovedi naročniškega razmerja za Mobilni paket ali v primeru Začasnega oziroma Dokončnega izklopa paketa Mobilnih storitev, se izključijo tudi opcije A1 Play, pri čemer bo A1 Naročniku zaračunal sorazmerni del naročnine za opcijo A1 Play glede na možen čas uporabe v tistem obračunskem obdobju, ko je bila izključena.
- Pri paketih Dodatni in Drugi SIM opcije A1 Play delujejo le na tisti SIM kartici, na kateri so vključene (npr. Uporabniki Mobilnih paketov Dodatni ne morejo uporabljati opcij A1 Play, v kolikor je opcija A1 Play vključena le na Nosilnem paketu. V kolikor Uporabnik Mobilnega paketa Dodatni želi uporabljati opcijo A1 Play, jo mora aktivirati na svoji SIM kartici.)
- Opcije A1 Play vključujejo omejene količine za prenos podatkov v EU/EEA, ki se izračunajo na način: mesečna naročnina za opcijo A1 Play (brez DDV) x 2 / regulirana medoperaterska veleprodajna cena za prenos podatkov v gostovanju (brez DDV). Opcije A1 Play ne vključujejo prenosa podatkov za storitve izven držav EU/EEA.
- A1 bo Naročniku opcij A1 Play poslal SMS sporočilo ob porabi vseh zakupljenih količin prenosa podatkov skladno s politiko poštene uporabe v gostovanju državah EU/EEA. Nadaljnji prenos podatkov v EU/EEA bo A1 Naročniku zagotovil iz zakupljenih količin prenosa podatkov, skladno s pogoji paketa Mobilnih storitev. Ko Naročnik v EU/EEA porabi ves prenos podatkov, ki je vključen v paket Mobilnih storitev, opcije A1 Play prenehajo delovati, A1 pa za nadaljnji prenos podatkov zaračuna pribitke v skladu s Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev.

Delovanje opcij A1 Play:

- Predmet opcij A1 Play je neomejen prenos podatkov, ki nastane z uporabo aplikacij in spletnih mest, katerih ponudniki sodelujejo v opcijah A1 Play. Opcije A1 Play ne vključujejo morebitnih plačil za namestitve ali delovanje aplikacij, naročnin ter nakupov znotraj aplikacij ponudnikov. Predmet opcij A1 Play prav tako ni podatkovni promet, ki nastane ob nalaganju ali uporabi aplikacij in spletnih strani tretjih ponudnikov, do katerih Naročnik dostopi preko aplikacij ali spletnih strani ponudnikov, ki sodelujejo v opcijah A1 Play, in sicer na način da Naročnika povezuva preusmeri iz vodi izven aplikacije ali spletnih strani ponudnikov, ki sodelujejo v opcijah A1 Play (npr.: Naročnik opcije A1 Play Social z uporabo aplikacije Facebook odpre video posnetek, ki se odpre v ločeni aplikaciji ponudnika YouTube ali npr. Naročnik ob uporabi spletne strani www.facebook.com v spletnem brskalniku klikne na povezavo, ki ga preusmeri na drugo spletno stran, npr. na www.youtube.com). A1 bo prenos podatkov za ogled ali uporabo vsebin tretjih ponudnikov zagotovil iz zakupljenih količin paketa Mobilnih storitev ali podatkovnih opcij.
- Za vse podatke in informacije, ki so dostopne preko aplikacij in spletnih mest, kakor tudi za pravilno delovanje aplikacij, ki so vključene v opcije A1 Play, je odgovoren izključno ponudnik aplikacij. Pogoji delovanja ponudnikov, ki sodelujejo v opcijah A1 Play, so praviloma dostopni na spletnih straneh ponudnikov.
- A1 ponudnikom, ki sodelujejo v opcijah A1 Play, ne omogoča dostopa do kakršnih koli podatkov povezanih z Naročnikom. Za podatke, ki jih Naročnik izmenjuje z uporabo aplikacij ali spletnih mest ponudnikov, je odgovoren izključno Naročnik.
- Uporaba opcij A1 Play ne vpliva na delovanje aplikacij ali spletnih strani ponudnikov (ne povzroči izboljšanja ali poslabšanja njihovega siceršnjega delovanja). A1 bo ves podatkovni promet obravnaval enako in podatkovnega prometa, opravljenega z uporabo opcij A1 Play, ne bo na noben način tehnično prioretiziral pred drugim podatkovnim prometom, tako da bi slednjega blokiral, zaviral ali ga kakor koli drugače upočasnjeval ali slabšal, dokler je opcija A1 Play vključena.
- Hitrost prenosa podatkov je omejena z zmogljivostjo uporabljene naprave, razmer na omrežju in trenutne zasedenosti bazne postaje. Opcije A1 Play so namenjene običajni uporabi storitev. A1 si pridržuje pravico Naročnika opozoriti, če Naročnikova raba opcij A1 Play znatno odstopa od običajne rabe.

Naročnik opcij A1 Play se strinja s: (i) A1 Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica ali (ii) A1 Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik ter Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev. Vsi pogoji so dosegljivi na www.A1.si. Naročnik potrjuje da se je ob vsakokratni uporabi storitev iz izbrane opcije A1 Play, seznanil s seznamom ponudnikov, ki sodelujejo v izbrani opciji A1 Play in jih A1 objavlja na spletni strani www.A1.si/Play.

V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in tem Opisom opcij A1 Play, velja ta Opis opcij A1 Play, Splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Opisa opcij A1 Play.

Ta Opis Opcij A1 Play prične veljati 18. 9. 2018.



POSEBNI POGOJI UPORABE STORITVE A1 SMART HOME

I. OPREDELITVE

Izrazi in pojmi, uporabljeni v teh Posebnih pogojih, imajo pomen, kot je je zanje določen v teh Posebnih pogojih in v Splošnih pogojih, če ni s temi Posebnimi pogoji za posamezni izraz oz. pojem izrecno določeno drugače.

A1 je družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d. s sedežem na naslovu Ameriška ul. 4, Ljubljana, matična številka: 1196332000, identifikacijska številka za DDV: SI 60595256, osnovni kapital: 38.781.000,00 EUR, vpis v SRG št. SRG 1/29430/00, telefonska številka 040 40 40 40, elektronska pošta: info@A1.si naslov za pritožbe: info@A1.si.

A1 Smart Home prehod je naprava (gateway), ki jo Naročniku zagotovi A1, in omogoča povezavo med Aplikacijo A1 Smart home in Napravami A1 Smart Home.

Aplikacija A1 Smart Home je mobilna aplikacija, ki jo ponuja A1 pogodbeni partner, Viva Labs AS, ki si jo Naročnik oz. Uporabnik naložita na svoj Pametni telefon preko spletnih trgovin GOOGLE PLAY ali APP STORE in preko katere uporabljata Storitve A1 Smart Home.

Naprave A1 Smart Home so kamera, multisenzor, senzor za okna/vrata, termostat, pametna vtičnica, senzor za dim, senzor za izlitje vode, sirena, gumb za alarm, pametna žarnica, Z-Wave ojačevalec dometa in morebitne druge naprave, katerih uporabo lahko A1 omogoči v okviru Storitve A1 Smart Home.

Naročnik je vsaka fizična ali pravna oseba, ki z A1 sklene Naročniško pogodbo za Storitve A1 Smart Home. Posamezni Naročnik ima lahko sklenjeno eno ali več Naročniških pogodb za Storitve A1 Smart Home.

Naročniška pogodba je pogodba o sklenitvi naročniškega razmerja za Storitve A1 Smart Home, ki jo skleneta A1 in Naročnik A1 Smart Home.

Navodila so navodila za uporabo Storitve A1 Smart Home, vključno s kakršnimikoli smernicami, pogoji in pravili, kar je vse objavljeno v Aplikaciji A1 Smart Home. Navodila so sestavni del teh Posebnih pogojev.

Pametni telefon je mobilni telefon ali tablica, ki omogoča računalniške funkcije in povezljivost z internetom. Za uporabo Storitve A1 Smart Home mora Pametni telefon temeljiti na sistemu Android verzija najmanj 4.1 oz. iOS verzija najmanj 7.0 oz. kasnejši verziji v skladu z Navodili.

Posebni pogoji so ti Posebni pogoji za uporabo Storitve A1 Smart Home, ki določajo pravice in obveznosti A1, Uporabnikov in Naročnikov v zvezi z uporabo Storitve A1 Smart Home, kakor tudi pogoje, omejitve in način uporabe storitve A1 Smart Home.

Registracija je postopek, s katerim Naročnik oz. Uporabnik prevzame Uporabniški račun za Aplikacijo A1 Smart Home in je pogoj za uporabo Storitve A1 Smart Home. Postopek Registracije je opisan v IV. poglavju teh Posebnih pogojev.

Spletna stran A1 je spletna stran www.a1.si.

Splošni pogoji so A1 Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in samostojne podjetnike ter Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev in Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev, v okviru katerih oz. v skladu s katerimi A1 izvaja vse storitve. Ureditev v Splošnih pogojih se smiselno uporablja za Storitve A1 Smart Home, če v teh Posebnih pogojih ali v Naročniški pogodbi oz. v drugi pogodbi, podpisani z Naročnikom, ni drugače določeno.

Storitev A1 Smart Home je storitev, ki jo A1 zagotavlja svojim zasebnim in poslovnim uporabnikom, in omogoča daljinsko upravljanje naprav in spremljanje prostorov Naročnika preko Aplikacije A1 Smart Home, ki si jo Naročnik oz. Uporabnik naložita na svoj Pametni telefon (npr. javljanje alarma, zaznavanje gibanja v prostoru, zaznavanje prisotnosti dima in izlitja vode, spletni vpogled v prostor s pomočjo kamere, daljinski vklop/izklop električnih naprav).

Uporabnik je vsaka oseba, ki na način in pod pogoji, določenimi s temi Posebnimi pogoji, uporablja Storitve A1 Smart Home.

Politika varstva osebnih podatkov je politika, ki opredeljuje način obdelave osebnih podatkov in pravice Naročnikov ter Uporabnikov v zvezi s tem in je kot sestavni del Splošnih pogojev dostopna na Spletni strani A1.

Uporabniški račun je račun, ki ga A1 ustvari za Naročnika in ga Naročnik prevzame ob registraciji v Aplikacijo A1 Smart Home oz. ga prevzame posamezni Uporabnik na podlagi vabila ki mu ga posreduje Naročnik.

Vsebine so vsi podatki, informacije, gradiva in druge vsebine, objavljene med oz. v zvezi z uporabo Storitve A1 Smart Home, kar med drugim vključuje tudi besedila, slike, fotografije, glasbo, video vsebine, statične posnetke stanja, programsko opremo, zvočne vsebine, grafiko, blagovne in storitvene znamke ter drugo.

II. SPLOŠNO

A1 izvaja Storitve A1 Smart Home v okviru svoje vsakokratne ponudbe Storitve A1 Smart Home, v skladu s Splošnimi pogoji, temi Posebnimi pogoji, Naročniško pogodbo ter Veljavnimi predpisi. A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost Storitve A1 Smart Home. Naročnik lahko Storitve A1 Smart Home uporablja le za lastno uporabo. V okvir lastne uporabe Storitve A1 Smart Home sodi tudi uporaba s strani oseb, ki jih Naročnik doda v Aplikaciji A1 Smart Home in jih povabi k uporabi Storitve A1 Smart Home po postopku kot ga določi A1.

Naročnik se zavezuje Storitve A1 Smart Home uporabljati v skladu s Splošnimi pogoji, temi Posebnimi pogoji, Veljavnimi predpisi, Naročniško pogodbo ter na način in v vsebini skladno z namenom, za katerega mu A1 Storitve A1 Smart Home zagotavlja. V primeru, da A1 oceni, da je Naročnikova uporaba Storitve A1 Smart Home v nasprotju s Splošnimi pogoji, temi Posebnimi pogoji, Veljavnimi predpisi, Naročniško pogodbo ter namenom, za katerega mu A1 Storitve A1 Smart Home zagotavlja, ima A1 pravico Naročnika na to opozoriti in/ali mu onemogočiti uporabo Storitve A1 Smart Home in/ali odstopiti od Naročniške pogodbe brez odpovednega roka, pri čemer se šteje, da je razlog za odstop od Naročniške pogodbe na strani Naročnika in mora le-ta A1 plačati vse do takrat nastale stroške.

Splošni pogoji, Posebni pogoji, opis in vsebina Storitve A1 Smart Home ter ostali javno dostopni podatki, potrebni za obveščanje Naročnikov in Uporabnikov glede Storitve A1 Smart Home, so dostopni na Spletni strani A1 in na A1 prodajnih mestih. Dodatne informacije o Aplikaciji A1 Smart Home so dostopne v okviru same Aplikacije A1 Smart Home.

A1 samostojno določa vse v zvezi s Storitvijo A1 Smart Home in ima pravico do spremembe vsebine, opisa in ponudbe v okviru Storitve A1 Smart Home.

III. SKLENITEV NAROČNIŠKE POGODBE

Za uporabo Storitve A1 Smart Home Naročnik z A1 sklene Naročniško pogodbo. Hkrati z Naročniško pogodbo lahko Naročnik z A1 sklene tudi Pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti, če se Naročnik in A1 dogovorita, da bo A1 Naročniku v okviru Storitve A1 Smart Home zagotovil posebno ugodnost, vse skladno z vsakokratno ponudbo Storitve A1 Smart Home.

Ti Posebni pogoji, Splošni pogoji, Navodila ter drugi dokumenti in pogoji, na katere se ti sklicujejo, so sestavni del Naročniške pogodbe. Naročnikovo strinjanje in potrditev teh Posebnih pogojev, Splošnih pogojev, Navodil in drugih dokumentov in pogojev, na katere se ti sklicujejo, je pogoj za uporabo Storitve A1 Smart Home. Naročnik je dolžan z vsebino teh Posebnih pogojev, Splošnih pogojev, Navodil in drugih dokumentov in pogojev, na katere se ti sklicujejo, seznaniti Uporabnike, katere povabi k uporabi Storitve A1 Smart Home. Naročnik v razmerju do A1 odgovarja za ravnanje svojih Uporabnikov kot za samega sebe.

Naročniško razmerje na Storitve A1 Smart Home je sklenjeno s sklenitvijo Naročniške pogodbe. Naročniška pogodba je sklenjena, ko jo podpišeta obe pogodbeni stranki.

Storitve A1 Smart Home je Naročnikom oz. Uporabnikom na razpolago, ko uspešno zaključijo registracijo skladno s postopkom, ki je opisan v IV. poglavju teh Posebnih pogojev.

IV. REGISTRACIJA

Za namen uporabe Storitve A1 Smart Home si mora Naročnik oz. Uporabnik naložiti Aplikacijo A1 Smart Home na svoj Pametni telefon. Aplikacijo A1 Smart Home si Naročniki oz. Uporabniki naložijo prek spletne trgovine APP STORE ali GOOGLE PLAY v skladu s pogoji navedenih spletnih trgovin.

Vsak Naročnik oz. Uporabnik, ki želi uporabljati Storitve A1 Smart Home, se je dolžan pred začetkom uporabe registrirati po postopku in s podatki skladno z vsakokratnimi navodili A1 in posredovati določene podatke, kot jih zahteva obrazec za registracijo. Naročnik oz. Uporabnik z Registracijo zagotavlja, da so vsi registracijski podatki, ki jih je oddal, resnični in točni, da bo podatke ustrezno posodabljal in da njegova raba Storitve A1 Smart Home ne krši nobenih veljavnih zakonov ali uredb ali Splošnih pogojev oziroma teh Posebnih pogojev ter Navodil.

Naročnikov Uporabniški račun ustvari A1 in Naročniku posreduje uporabniško ime in začasno geslo, s katerima lahko Naročnik svoj Uporabniški račun prevzame. Naročnik pridobi svoje začasno geslo za svoje uporabniško ime (to je elektronski naslov) v pismu dobrodošlice, ki mu ga pošlje A1 po sklenitvi Naročniške pogodbe po elektronski pošti skupaj z navodili za Registracijo. V postopku Registracije Naročnik vpiše začasno geslo in uporabniško ime. V nadaljevanju mora Naročnik spremeniti svoje začasno geslo v osebno geslo in skrbeti za točnost svojih podatkov.

Posameznega Uporabnika k uporabi Storitve A1 Smart Home povabi Naročnik, Uporabnik pa se registrira tako, da si za svoje uporabniško ime (elektronski naslov) ustvari svoje osebno geslo.

Naročnik oz. Uporabnik je odgovoren za zagotavljanje zaupnosti svojih podatkov za Registracijo in za vse aktivnosti, ki se zgodijo kot posledica uporabe te Registracije. Naročnik oz. Uporabnik se zavezuje, da si izbere osebno geslo, ki je sestavljeno iz kombinacije velikih in malih črk, števil in znakov ter da ga hrani kot zaupnega, da bi tako preprečil nepooblaščen uporabo s strani tretjih oseb.

Naročnik oz. Uporabnik je odgovoren za zaupnost podatkov pri Registraciji ter sta dolžna osebno geslo oz. druga sredstva identifikacije varovati z najvišjo stopnjo skrbnosti. Osebnega gesla oz. drugih sredstev identifikacije ne sme posredovati tretjim osebam oz. jih mora skrbno varovati, tako da bo onemogočena nepooblaščen uporaba oz. zloraba Storitve A1 Smart Home. Za posledice kraje, izgube ali uporabe osebnega gesla oz. drugega sredstva identifikacije na način, ki ni v skladu s temi Posebnimi pogoji in/ali Splošnimi pogoji, in/ali za posledice morebitne uporabe in/ali morebitne zlorabe tega gesla in sredstev identifikacije s strani tretjih oseb, A1 ne odgovarja. Naročnik oz. Uporabnik sam odgovarja za vse posledice in škodo zaradi kraje, izgube, zlorabe oz. nepooblaščen uporabe podatkov (osebnege gesla oz. drugih sredstev identifikacije ter ostalih podatkov).

V primeru suma na zlorabo osebnega gesla, si lahko Naročnik oz. Uporabnik osebno geslo spremeni v Aplikaciji A1 Smart Home.

V. TEHNIČNI IN DRUGI POGOJI ZA UPORABO STORITVE A1 SMART HOME

Naročnik lahko Storitve A1 Smart Home začne uporabljati, ko uspešno zaključi postopek Registracije.

A1 lahko Storitve A1 Smart Home zagotavlja samo tistim Naročnikom (fizične osebe, pravne osebe, podjetniki), ki predhodno izpolnijo določene pogoje bodisi glede tehnične opremljenosti ali druge pogoje za uporabo Storitve A1 Smart Home, kot jih določi A1. Naročniki in Uporabniki so odgovorni za namestitev Aplikacije A1 Smart Home ter za namestitev in povezavo Naprav A1 Smart Home v skladu s shemo povezovanja, ki je opisana v okviru paketov, ki jih ponuja A1 in/ali v navodilih Aplikacije A1 Smart Home, pri čemer se zavezujejo, da bodo pri tem upoštevali pravila Veljavne zakonodaje in da bodo v primeru potrebe po vključitvi strokovnjakov ustrezne stroke, vključili le-te.

Naročnik zagotavlja A1, da je pred sklenitvijo Naročniške pogodbe v pisni obliki pridobil vsa morebitno potrebna soglasja tretjih oseb, ki niso pogodbeni stranka, vendar pa se Naročniška pogodba nanje neposredno ali posredno nanaša (npr. soglasje lastnika nepremičnine za namestitev A1 Smart Home prehoda in Naprav A1 Smart Home; soglasje Uporabnikov za obdelavo osebnih podatkov s strani A1) ter da bo soglasja izročil A1, če bo A1 to zahteval. V primeru, da Naročnik ali katerakoli upravičena tretja oseba v času veljavnosti Naročniške pogodbe umakne soglasje oz. Naročnik ne izpolnjuje tehničnih in drugih pogojev, potrebnih za nemoteno izvajanje Storitve A1 Smart Home, lahko A1 brez odpovednega roka, odstopi od Naročniške pogodbe, pri čemer se šteje, da je razlog za odstop od Naročniške pogodbe na strani Naročnika in mora le-ta A1 plačati vse do takrat nastale stroške.

Za uporabo Storitve A1 Smart Home lahko Naročnik uporablja Naprave A1 Smart Home, ki mu jih zagotovi A1 v okviru svoje vsakokratne ponudbe ali pa naprave, ki si jih Naročnik zagotovi sam in so navedene na seznamu na povezavi:

http://support.meetviva.com/knowledge_base/categories/technical-specs.

Prav tako je za uporabo Storitve A1 Smart Home potreben nakup naprave A1 Smart Home prehod (A1 Smart Home Gateway), ki jo Naročniku zagotavlja A1. Nakup naprave A1 Smart Home prehod pri A1 je pogoj za uporabo Storitve A1 Smart Home.

Če Naprave A1 Smart Home Naročniku zagotovi A1, lahko A1 to zagotovi Naročniku bodisi s prodajo, bodisi na drug način, kot ga določi A1 oz. ga dogovorita A1 in Naročnik.

A1 ne prevzema kakršnekoli odgovornosti v zvezi z kakovostjo in delovanjem Storitve A1 Smart Home na napravah, ki jih ne zagotovi A1.

Naročnik oz. Uporabnik mora sam poskrbeti za ustrezen Pametni telefon, ki deluje kot mobilni odjemalec za namen Storitve A1 Smart Home. A1 lahko aktivira brezžične komunikacijske funkcionalnosti na Pametnem telefonu s predhodnim obvestilom ali brez, da bi omogočil pravilno delovanje Storitve A1 Smart Home.

Naročnik mora sam poskrbeti za internetno povezavo in ostale pogoje za delovanje Storitve A1 Smart Home, kot izhajajo iz teh Posebnih pogojev. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da A1 nima vpliva na delovanje internetne povezave, ki je v upravljanju drugega operaterja in ni odgovoren za motnje Storitve A1 Smart Home, ki niso posledica dejavnikov na strani A1. Naročnik je seznanjen, da Storitve A1 Smart Home ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati internetne povezave.

Predpogoj za delovanje Storitve A1 Smart Home je aktivna in delujoča internetna povezava ter povezava med A1 Smart Home prehodom (krmilna enota mora biti priključena na elektriko) in modemom z LAN vhodom. Storitve A1 Smart Home se izvaja preko interneta oz. preko sporočil, pri čemer stroški internetne povezave in mobilnih telekomunikacijskih storitev niso vključeni v Storitve A1 Smart Home. Za delovanje Storitve A1 Smart Home mora Naročnik zagotoviti ustrezno aktivno radijsko povezavo individualnih senzorjev in/ali drugih Naprav A1 Smart

Home integriranih v sistem Storitve A1 Smart Home z A1 Smart Home preходом. A1 Smart Home prehod mora biti povezan na delujočo internetno povezavo.

Storitev A1 Smart Home je zasnovana za delovanje v vsakokratno posodobljenih različicah internetnih brskalnikov in na vsakokrat najnovejših različicah operacijskih sistemov Pametnih telefonov. Na dan začetka veljavnosti teh Posebnih pogojev, je Aplikacijo A1 Smart Home mogoče naložiti na Pametne telefone z operacijskim sistemom Android verzija najmanj 4.1 in iOS verzija najmanj 7.0 (več informacij o sami Aplikaciji A1 Smart Home najdete v okviru same Aplikacije A1 Smart Home). V kolikor na Pametnem telefonu ni nameščena verzija operacijskega sistema Android ali iOS, kot jo vsakokrat določa A1, so mogoče nepravilnosti v delovanju Storitve A1 Smart Home. Prav tako A1 ne zagotavlja delovanja Storitve A1 Smart Home na Pametnih telefonih, ki ne podpirajo novih funkcionalnosti Aplikacije A1 Smart Home, in se Naročniki in Uporabniki zavezujejo, da bodo posodabljali Pametne telefone na način, da bo zagotovljeno delovanje najnovejših funkcionalnosti Aplikacije A1 Smart Home.

Za uporabo Storitve A1 Smart Home mora imeti Naročnik oz. Uporabnik Naprave A1 Smart Home, Pametni telefon in ostalo opremo nastavljeno v skladu z Navodili.

Če Naročnik ne izpolnjuje pogojev glede tehnične opremljenosti za uporabo Storitve A1 Smart Home ali če Naročnik oz. Uporabnik ne uporablja Storitve A1 Smart Home v skladu z njenim namenom ali je ne uporablja v skladu z Splošnimi pogoji, temi Posebnimi pogoji, Veljavnimi predpisi in/ali Naročniško pogodbo ali če Naročnik oz. Uporabnik ne izpolnjuje drugih pogojev za uporabo Storitve A1 Smart Home, kot jih določi A1, A1 Storitve A1 Smart Home temu Naročniku oz. Uporabniku ni dolžan zagotavljati.

VI. IZVAJANJE STORITVE A1 SMART HOME

Storitev A1 Smart Home vključuje sklenitev Naročniške pogodbe za Storitev A1 Smart Home, naložitev Aplikacije A1 Smart Home, Registracijo v Aplikacijo A1 Smart Home ter zagotovitev Naprav/e A1 Smart Home in A1 Smart Home prehoda, ne vključuje pa povezave do interneta in ustreznega Pametnega telefona, ki predstavljata predpogoj za izvajanje Storitve A1 Smart Home in ju mora Naročnik oz. Uporabnik zagotoviti sam. V kolikor A1 Naročniku oz. Uporabniku v posameznem primeru brezplačno zagotovi katerokoli drugo blago oz. storitve, ki niso zajete v opisu Storitve A1 Smart Home kot izhaja iz tega odstavka, Naročnik oz. Uporabnik s tem ne pridobita pravice zahtevati takšnega blaga oz. storitve od A1, in jih A1 lahko preneha zagotavljati kadarkoli brez kakršnekoli odgovornosti iz naslova garancij oz. odškodninske ali druge odgovornosti do Naročnika oz. Uporabnika.

Aplikacija A1 Smart Home lahko občasno izvaja samodejne varnostne posodobitve, popravke napak, nadgradnje in ostale spremembe ne glede na soglasje Naročnika oz. Uporabnika. Te spremembe so lahko samodejno nastavljene brez dodatnih obvestil. Naročnik oz. Uporabnik se strinja s samodejnimi spremembami Aplikacije A1 Smart Home, ki lahko vključujejo tudi dodajanje ali odvzemanje določenih funkcionalnosti. Naročnik oz. Uporabnik se zaveda, da je namestitev posodobitev lahko nujna za uporabo Storitve A1 Smart Home in se strinja, da bo sproti nameščal vse posodobitve, ki jih zagotovi A1. V kolikor se Naročnik oz. Uporabnik ne bo strinjal s takšnimi spremembami Aplikacije A1 Smart Home, Storitve A1 Smart Home ne bo mogel več uporabljati, pri čemer se v primeru odpovedi Naročniške pogodbe bodisi s strani Naročnika bodisi s strani A1 iz takšnega razloga šteje, da je razlog na strani Naročnika in je Naročnik dolžan A1 plačati vse do takrat nastale stroške.

Naročnik oz. Uporabnik mora sam na lastne stroške zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala (npr. baterijski vložki) Naprav A1 Smart Home in ostale opreme, ki je potrebna za uporabo Storitve A1 Smart Home.

Storitev A1 Smart Home omogoča povezovanje sistema z napravami in storitvami tretjih oseb. A1 ni preveril vseh naprav, storitev in spletnih strani, ki so povezane s Storitvijo A1 Smart Home, in ni odgovoren za vsebino katerekoli storitve tretje osebe, ki je na kakršenkoli način povezana s Storitvijo A1 Smart Home. Pri vseh povezavah z drugimi ponudniki nosi celotno tveganje in odgovornost Naročnik oz. Uporabnik sam.

Storitev A1 Smart Home omogoča tudi prikaz poročil o statusu in opozoril na Pametnem telefonu, na katerem ima Naročnik oz. Uporabnik aktivirano Aplikacijo A1 Smart Home, vse pod pogojem, da je zagotovljena ustreznost internetna povezava in vklopljena funkcija za prikaz potisnih sporočil na Pametnem telefonu za Aplikacijo A1 Smart Home.

Storitev A1 Smart Home lahko zagotavlja tudi video-snemanje, pri čemer je predpogoj nastavitve delujoče kamere A1 Smart Home. Pri nastavitvi in snemanju video posnetkov in statičnih posnetkov stanja s kamero A1 Smart Home je Naročnik oz. Uporabnik dolžan spoštovati vse obveznosti, ki mu jih nalaga vsakokrat veljavna zakonodaja, kar med drugim vključuje obveznost, da vse, ki se pojavijo na območju snemanja predhodno jasno obvesti o tem, da jih snema in jim omogoči izbiro ali se bodo kljub temu nahajali na tem območju ali ne. Prav tako je Naročnik dolžan zagotoviti, da je omogočeno snemanje izključno njegove nepremičnine ter onemogočeno snemanje tujih nepremičnin in javnih površin. Če kamera A1 Smart Home deluje na senzorje, bo kamera A1 Smart Home avtomatično začela snemati video, ko bodo senzorji zaznali premikanje. Za namen shranjevanja videoposnetkov oz. statičnih posnetkov stanja je v okviru Aplikacije Smart Home zagotovljena ustreznost povezava z oblakom. Podatki, ki se shranjujejo v oblaku, so dostopni za čas kot je določen v okviru vsakokratne ponudbe posameznega paketa Storitve A1 Smart Home, vendar v nobenem primeru ne več kot 30 dni.

Storitev A1 Smart Home je namenjena izključno uporabi skladni z njenim namenom in dostopanju do informacij, ki jih omogoča Storitev A1 Smart Home. Naročnik oz. Uporabnik je seznanjen in se strinja, da za Storitev A1

Smart Home, vključno z oddaljenim dostopom in sporočili, ni predvidena 100% zanesljivost, niti 100% dostopnost. Pri Storitvi A1 Smart Home občasni motenji v delovanju in izpadov ni mogoče izključiti. A1 ne jamči, da bo Naročnik oz. Uporabnik prejel sporočila v katerem koli času ali da jih bo sploh prejel. Naročnik oz. Uporabnik se strinja, da se ne bo zanašal na Storitve A1 Smart Home, ko gre za varnost in zaščito ljudi ali kritične situacije. Sporočila se pošiljajo izključno z namenom informiranja – ta niso zamenjava za poseben sistem za obveščanje v nujnih primerih. Storitve A1 Smart Home ne zagotavlja popolne varnosti in se v kritičnih situacijah, kot so na primer požar, poplava ipd. ni priporočljivo zanašati izključno na Storitve A1 Smart Home. Prav tako se Naročnik in Uporabnik zavedata, da Storitve A1 Smart Home ne predstavlja storitve zasebnega varovanja v smislu Zakona o zasebnem varovanju (Uradni list RS, št. 17/11) in da varovanje v okviru Storitve A1 Smart Home izvaja posameznik sam za sebe in je sam odgovoren za namestitve naprav in za organizacijo varovanja.

Vse informacije, dostopne v okviru Storitve A1 Smart Home, se Naročniku oz. Uporabniku posredujejo takšne, kot so, t.j. brez obdelave in takrat, ko so na voljo. A1 ne zagotavlja, da so takšne informacije točne, popolne ali ažurne.

A1 lahko v skladu s svojo poslovno presojo v okviru ponudbe Storitve A1 Smart home ponudi storitev namestitve in vzdrževanja Naprav A1 Smart Home in Storitve A1 Smart Home, pri čemer se od Naročnika v takem primeru zahteva, da zagotovi ustrezne pogoje za izvajanje teh storitev.

Za vse Vsebine (vključno z video posnetki in statičnimi posnetki stanja), ki so javno objavljene ali zasebno prenesene prek Storitve A1 Smart Home, je izključno odgovorna oseba, ki je takšno Vsebino ustvarila, objavila ali posredovala. Naročnik oz. Uporabnik izjavlja, da ima vse pravice, ki jih potrebuje za posredovanje Vsebin. A1 lahko Vsebine uporablja za zagotavljanje, vzdrževanje in izboljševanje Storitve A1 Smart Home.

Naročnik in Uporabnik jamčita, da ne bosta ustvarila, objavila ali posredovala nobene Vsebine ali uporabljala Storitve A1 Smart Home na način, ki:

- predstavlja kršenje Veljavnih predpisov, morale, etike in/ali določil Splošnih pogojev in/ali teh Posebnih pogojev in/ali pravic tretjih oseb (osebne pravice, avtorske pravice, pravice intelektualne lastnine, lastninske pravice, pravice do publicitete ali zasebnosti ali ostale pravice tretjih oseb);
- je škodljiv, goljufiv, varljiv, grozeč, vznemirjajoč, protipraven, sramotilen, vulgaren, sramoten, klevetniški ali na podoben način nezaželen; ali
- ogroža varnost kateregakoli Uporabniškega računa (kot je dovoljenje drugi osebi, da se prijavi v Storitve A1 Smart Home kot Uporabnik) ali same Storitve A1 Smart Home.

VII. DRUGI POGOJI STORITVE A1 SMART HOME

Storitve A1 Smart Home je dostopna v slovenskem jeziku, pod pogojem, da ima Naročnik oz. Uporabnik v nastavitvah svojega Pametnega telefona za uporabo aplikacij izbran slovenski jezik. Če Naročnik v nastavitvah nima izbranega slovenskega jezika, bo imel dostop do Aplikacije A1 Smart Home v angleškem jeziku oziroma v jeziku, ki ga ima izbranega za uporabo aplikacij, če Aplikacija A1 Smart Home ta jezik podpira.

Kontaktne podatke kontaktne osebe Naročnika – poslovnega uporabnika so navedeni na Naročniški pogodbi. Naročnik je seznanjen in se strinja, da lahko kontaktna oseba Naročnika samostojno spreminja pogoje Naročniške pogodbe, kar lahko posledično pomeni spremembo paketov in cen na računu. Naročnik je sam odgovoren za posredovanje podatkov o spremembi kontaktne osebe. Šteje se, da so podatki o kontaktni osebi spremenjeni, ko Naročnik o tem pisno obvesti A1. Naročnik A1 odgovarja za škodo, ki bi mu nastala zaradi kršitve te obveznosti Naročnika.

Cene Storitve A1 Smart Home so dostopne na Spletni strani. Cene Storitve A1 Smart Home A1 spreminja na način in pod pogoji, določenimi v Splošnih pogojih.

A1 naročnino in opravljene storitve zaračunava na Računu, ki sledi Obračunskemu obdobju, v katerem je bila Storitve A1 Smart Home opravljena, razen če ni izrecno določeno drugače. Obračunsko obdobje je določeno v Naročniški pogodbi. A1 bo Naročniku izstavljal Račun za naročnino in ostale opravljene storitve praviloma 1-krat v Obračunskem obdobju.

A1 bo Naročniku pričel obračunavati naročnino in storitve za naročniški paket/storitev z dnem sklenitve Naročniške pogodbe.

Dodatne informacije in pomoč v zvezi z uporabo Storitve A1 Smart Home so dostopne na brezplačni telefonski številki 040 40 40 40, po elektronski pošti info@A1.si in v poslovalnicah A1. Pritožbe oz. ugovore lahko Naročnik oz. Uporabnik na A1 naslovi v skladu s postopkom opisanim v Splošnih pogojih.

V primeru nedelovanja ali napak v delovanju Naprav A1 Smart Home, A1 oz. njegov pooblaščen izvajalec Naročnikom zagotavlja servis in garancijska popravila skladno s postopkom kot ga določa A1.

Začasna izključitev Storitve A1 Smart Home (mirovanje naročniškega razmerja) na zahtevo Naročnika ni možna.

Ob prenehanju Naročniške pogodbe izgubi Uporabnik in/ali Naročnik pravice dostopa do Aplikacije A1 Smart Home in do tam zabeleženih podatkov, zato je priporočljivo, da si podatke iz Storitve A1 Smart Home shrani lokalno pred prenehanjem Naročniške pogodbe.

VIII. OSEBNI PODATKI

Naročnik oz. Uporabnik A1 za namen uporabe Storitve A1 Smart Home posreduje določene osebne podatke, A1 pa te osebne podatke obdeluje na način in pod pogoji, kot izhajajo iz Splošnih pogojev in Politike varstva osebnih podatkov, ki se v okviru osebnih podatkov, posredovanih za namen izvedbe Storitve A1 Smart Home, uporablja tako za Naročnike kot tudi Uporabnike. Poleg osebnih podatkov, ki so vključeni v Politiki varstva osebnih podatkov, bo A1 za namene, pod pogoji in na način določen v Politiki varstva osebnih podatkov, obdeloval tudi naslednje osebne podatke Naročnikov in Uporabnikov:

- Osebne podatke, ki se ustvarjajo oz. določajo v zvezi z uporabo Storitve A1 Smart Home v napravah oz. senzorjih, ki so povezani z izvajanjem Storitve A1 Smart Home in osebne podatke v zvezi z internetno povezavo, potrebno za izvajanje Storitve A1 Smart Home;
- Osebni podatki o Naročnikih oz. Uporabnikih, ki se ustvarjajo oz. določajo v zvezi z izvajanjem Storitve A1 Smart Home z namenom zagotavljanja interakcije različnih oseb z napravami in senzorji v okviru izvajanja Storitve A1 Smart Home z uporabo Aplikacije A1 Smart Home. V zvezi s tem bo A1 obdeloval ime in priimek, elektronski naslov, številko mobilnega telefona in oddaljenost od lokacije, ki jo je Naročnik v Aplikaciji A1 Smart Home določil kot svojo domačo lokacijo, v kolikor Naročnik oz. Uporabnik soglaša z namestitvijo Aplikacije A1 Smart Home na svojo Napravo A1 Smart Home;
- Na podlagi osebnih podatkov, ki se ustvarjajo oz. določajo v napravah oz. senzorjih, povezanih z izvajanjem Storitve A1 Smart Home, ter osebnih podatkov, ki se ustvarjajo oz. določajo z namenom zagotavljanja interakcije različnih oseb z napravami in senzorji v okviru izvajanja Storitve A1 Smart Home z uporabo Aplikacije A1 Smart Home, se bo ustvaril profil Naročnika oz. Uporabnika z namenom zagotavljanja pametnega nadzora nad domom.
- Video posnetki ali statični posnetki stanja, ki bodo posneti v okviru Storitve A1 Smart Home, se bodo shranjevali v oblaku, ki ga upravlja Viva Labs AS, in sicer za čas kot je določen v okviru vsakokratne ponudbe posameznega paketa Storitve A1 Smart Home, vendar v nobenem primeru ne več kot 30 dni.

Storitev A1 Smart Home omogoča Naročnikom oz. Uporabnikom nadzor nad popravljanjem, brisanjem ali blokiranjem njihovih osebnih podatkov. Naročnik oz. Uporabnik je odgovoren za pravilnost podatkov.

A1 skrbi za integriteto in varnost osebnih podatkov. Kljub temu pa A1 ne more jamčiti, da nepooblaščne tretje osebe ne bodo nikoli uspele premagati varnostnih ukrepov ali uporabljati osebnih podatkov v druge namene. V teh situacijah se Naročniki in Uporabniki strinjajo, da svoje osebne podatke posredujejo na lastno odgovornost.

Zato, da se v okviru izvajanja Storitve A1 Smart Home lahko obdelujejo podatki o GPS lokaciji, ki jih oddajajo Naprave A1 Smart Home, mora Naročnik v svojem Pametnem telefonu vklopiti ustrezne nastavitve za dostop do podatkov o lokaciji. V kolikor posamezni Naročnik oz. Uporabnik ne soglaša z obdelavo GPS podatkov o lokaciji za namen izvajanja Storitve A1 Smart Home, se Storitev A1 Smart Home v tem obsegu ne bo mogla izvajati in Naročniku in Uporabniku v tem delu ne bo na voljo.

Naročnik oz. Uporabnik je seznanjen, da A1 za zagotavljanje Storitve A1 Smart Home uporablja storitve drugih ponudnikov, na primer shranjevanje in sinhronizacijo podatkov ter komunikacijo prek storitve Amazon Web Services ter obvestila preko ponudnikov elektronskih komunikacijskih storitev.

IX. POSLOVNA SKRIVNOST

Naročniške pogodbe in vsa dokumentacija, ki jo A1 posreduje Naročniku oz. Uporabniku, predstavlja poslovno skrivnost, zato osebe, ki imajo dostop do nje, v nobenem primeru ne smejo brez izrecnega dovoljenja A1 o tej dokumentaciji seznanjati ali obveščati drugih oseb, razen oseb, ki morajo biti z njo seznanjene po službeni dolžnosti ali pa imajo zakonsko pooblastilo.

X. POSEBEJ O PRAVICAH IN OBVEZNOSTIH NAROČNIKA IN UPORABNIKA

Naročnik oz. Uporabnik A1 izrecno zagotavlja:

- da ne bo zlorabil ali poskusil zlorabiti Storitve A1 Smart Home;
- da ne bo izvajal ali poskusil izvajati nedovoljenih dostopov do Storitve A1 Smart Home;
- da ne bo uporabljal ali poskusil uporabljati Storitve A1 Smart Home na nedovoljen način (kar vključuje, vendar ni omejeno, uporabo Storitve A1 Smart Home v nasprotju s temi Posebnimi pogoji);
- da ima vsa potrebna dovoljenja in soglasja za uporabo Storitve A1 Smart Home v skladu s temi Posebnimi pogoji, v nasprotnem primeru družbi A1 in tretjim osebam odgovarja za vso povzročeno škodo.

Naročnik A1 zagotavlja in jamči, da je oz. bo o uporabi Storitve A1 Smart Home in vseh posledicah njene uporabe v skladu s temi Posebnimi pogoji, seznanil svoje Uporabnike in z njihove strani pridobil vsa potrebna dovoljenja in

soglasja za uporabo Storitve A1 Smart Home na način in v skladu s temi Posebnimi pogoji. Če Naročnik ne izpolni svoje obveznosti v skladu s tem odstavkom, nosi sam vse negativne posledice tega dejstva in A1 ter tretjim osebam odgovarja za vso povzročeno škodo.

Za namen uporabe Storitve A1 Smart Home in Aplikacije A1 Smart Home Naročniki oz. Uporabniki, ki na podlagi sklenjene Naročniške pogodbe opravijo Registracijo v Aplikacijo A1 Smart Home, pridobijo neizključno in neprenosljivo pravico do dostopa do in uporabe Storitve A1 Smart Home, kar vključuje tudi Aplikacijo A1 Smart Home, v skladu s temi Posebnimi pogoji in licenčnimi pogoji ponudnika za dostop do in uporabo Aplikacije A1 Smart Home, in sicer za čas veljavnosti Naročniške pogodbe. Aplikacije A1 Smart Home ni dovoljeno spreminjati, kopirati, prenašati ali dekompirirati ali v zvezi z njo izvajati kakršnihkoli drugih podobnih dejanj.

Naročnik oz. Uporabnik ne sme:

- dovoljevati uporabe tretjim osebam za zasebne ali komercialne namene oz. distribuirati Storitve A1 Smart Home ali je ponujati kot lastno storitev ali na kakršen koli drug način uporabljati Storitev A1 Smart Home v pridobitne namene;
- odstranjevati, skrivati ali spreminjati kakršnihkoli obvestil o lastninskih pravicah (vključno z obvestilom o avtorskih pravicah in žigih), ki jih lahko vsebuje Storitev A1 Smart Home ali pa so prikazane v njenem sklopu;
- dostopati do Storitve A1 Smart Home z namenom, da bi izdelal podobno ali konkurenčno storitev;
- razmnoževati, reproducirati, distribuirati, prenašati, prikazovati, objavljati ali posredovati Storitve A1 Smart Home oz. kateregakoli njenega dela (v kakršnikoli obliki ali na kakršenkoli način, razen kot je navedeno v teh Posebnih pogojih);
- prenašati, posredovati ali distribuirati računalniških virusov, hroščev ali kakršnega koli programa, ki je predviden za to, da bi škodoval ali spreminjal računalniško ali komunikacijsko omrežje, računalnik, mobilno napravo, podatke, storitev ali kateri koli drug sistem, napravo ali lastnino;
- ovirati, prekinjati ali poskušati nepooblaščen dostopati do strežnikov, povezanih s Storitvijo A1 Smart Home;
- dostopati do Storitve A1 Smart Home na načine, ki ne potekajo prek A1 Smart Home prehoda, ki ga ponuja A1 v okviru Storitve A1 Smart Home.

Naročnik oz. Uporabnik je dolžan A1 povrniti morebitno škodo, ki bi jo povzročil s kršitvijo pogodbenih obveznosti oz. z drugim nedopustnim ravnanjem. A1 lahko kadarkoli prekine izvajanje Storitve A1 Smart Home in odpove Naročniško pogodbo brez predhodnega opozorila in brez kakršnekoli odškodninske ali druge odgovornosti do Naročnika oz. Uporabnika, če ugotovi navedene ali druge kršitve.

Naročnik – poslovni uporabnik dovoljuje objavo svojega naziva na referenčni listi A1.

XI. POSEBEJ O OMEJITVI ODGOVORNOSTI A1

A1 si po svojih najboljših močeh prizadeva za čimbolj nemoteno delovanje Storitve A1 Smart Home, vendar ne odgovarja za nobene posledice delnega ali popolnega izpada in za kakršnokoli prekinitev ali motnjo pri dostopu do in/ali uporabi Storitve A1 Smart Home. A1 ne prevzema kakršnekoli garancije oz. odgovornosti za delovanje Storitve A1 Smart Home na napravah, ki jih Naročniki oz. Uporabniki kupijo pri tretjih osebah, ne glede na to ali so kompatibilne s povezavo za Storitev A1 Smart Home ali ne.

A1 ne zagotavlja 100% delovanja storitve A1 Smart Home. Delovanje Storitve A1 Smart Home je odvisno od oddaljenosti, lokacije, strukturnih pogojev, ostalih motilnih faktorjev in drugih zunanjih vplivov, ki so zunaj odgovornosti A1 in za katere A1 ne odgovarja.

A1 ne prevzema odgovornosti za nedelovanje oz. slabše delovanje Storitve A1 iz razlogov na strani tretjih oz. zaradi nedelovanja operacijskega sistema in internetne povezave. A1 prav tako ne odgovarja za škodo, ki jo povzroči Naročnik oz. Uporabnik sam, kot na primer za škodo, ki nastane zaradi lastne nastavitve oz. naknadnih sprememb nastavitvev, ki niso izvedene s strani A1.

Delovanje Storitve A1 Smart Home je lahko brez predhodnega obvestila začasno prekinjeno oz. moteno, če je to potrebno zaradi izvajanja postopkov vzdrževanja, za zagotovitev skladnosti z uradnimi zahtevami oz. za zagotovitev vzdrževanja, nadgrajevanja, popravil, prilagoditev programske opreme in/ali kakršnihkoli drugih tehničnih razlogov.

A1 oz. njegovi pogodbeni partnerji si po svojih najboljših močeh prizadevajo za preprečitev nedovoljenih dostopov do Storitve A1 Smart Home in/ali nedovoljeno uporabo Storitve A1 Smart Home in/ali kakršne koli druge zlorabe pri dostopu do oz. uporabi Storitve A1 Smart Home, vendar ne odgovarjajo za nobene posledice, ki bi Naročnikom oz. Uporabnikom ali komurkoli tretjemu nastale zaradi takšnih nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe in/ali kakršnihkoli drugih zlorab pri dostopu do Storitve A1 Smart Home. A1 ima pravico, da v primeru nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe Storitve A1 Smart Home in/ali kakršnihkoli drugih zlorab pri dostopu do oz. uporabi Storitve A1 Smart Home izvede vse ukrepe in druga dejanja, ki jih v skladu s svojo lastno

poslovno presojo šteje za potrebne zaradi varstva svojih pravic in interesov in/ali zaradi varstva pravic in interesov uporabnikov Storitve A1 Smart Home in/ali zaradi varstva pravic in interesov katerih koli drugih oseb.

A1 oz. njegovi pogodbeni partnerji si po svojih najboljših močeh prizadevajo za varen način prenosa osebnih in drugih zaupnih podatkov preko Storitve A1 Smart Home, za varno hranjenje podatkov in zaščito podatkov pred nepooblaščenimi dostopi, zlorabami, izgubami in spremembami, vendar ne odgovarjajo za nobene posledice, ki bi Uporabnikom oz. Naročnikom ali komurkoli tretjemu nastale zaradi nepooblaščenega dostopa do osebnih in drugih zaupnih podatkov oz. zlorabe osebnih ali drugih zaupnih podatkov oz. izgube ali spremembe teh podatkov.

A1 pravnim osebam in samostojnim podjetnikom v obsegu, kolikor je dovoljeno z veljavno zakonodajo, v nobenem primeru ne odgovarja za izgubo dobička, prihrankov, podatkov, posredno in posledično škodo oz. za škodo, ki temelji na zahtevkih tretjih oseb. Hkrati pa je odškodninska odgovornost A1 v razmerju do pravnih oseb in samostojnih podjetnikov omejena na 1.000 EUR za posamezno kršitev in na 5.000 EUR za celotno povzročeno škodo.

XII. PRENEHANJE VELJAVNOSTI NAROČNIŠKE POGODBE

V kolikor v teh Posebnih pogojev ni drugače določeno, za prenehanje veljavnosti Naročniške pogodbe uporabljajo določbe Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike oz. Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in samostojne podjetnike iz poglavja »Prenehanje naročniškega razmerja«. V kolikor iz teh Posebnih pogojev ne izhaja drugače, lahko Naročniško pogodbo sklenjeno za nedoločen čas, pogodbeni stranki kadarkoli odpove, pri čemer odpovedni rok traja do konca Obračunskega obdobja, v katerem je bila Naročniška pogodba odpovedana – razen če ni med strankama dogovorjeno drugače ali če ni s temi Posebnimi pogoji za posamezni primer določeno drugače.

Ob prenehanju Naročniške pogodbe A1 registracijo Naročnika oz. Uporabnika avtomatično ukine in izbriše njegov Uporabniški račun za Aplikacijo A1 Smart Home.

Kolikor je to skladno z Veljavnimi predpisi, lahko A1 kadarkoli preneha zagotavljati Storitve A1 Smart Home z enostranskim obvestilom o odpovedi Naročniške pogodbe ter A1 pri tem ni vezan na kakršenkoli rok, v katerem bi o moral o tem obvestiti Naročnike oz. Uporabnike ter Naročnikom oz. Uporabnikom ne odgovarja za kakršnokoli škodo, ki bi jo le-ti zaradi tega utrpeli.

XIII. SPREMEMBA POSEBNIH POGOJEV

A1 lahko kadarkoli enostransko spremeni te Posebne pogoje skladno s postopkom, ki je z Veljavnimi predpisi in pravili A1 predviden za spremembo pogodbenih pogojev za Elektronske komunikacijske storitve. Če Naročnik v roku 30 dni od objave obvestila o spremembi A1 ne obvesti, da spremembe ne sprejema ali če po prejemu obvestila o spremembi še naprej uporablja Storitve A1 Smart Home, se šteje, da soglaša s spremembo Posebnih pogojev in jo sprejema. Če Naročnik s spremembo Posebnih pogojev, ki določa dodatne obveznosti za Naročnika ali mu odvzema določene pravice, ne soglaša, lahko Naročnik oz. A1 odstopi od Naročniške pogodbe s 30 dnevним odpovednim rokom, pri čemer je v vsakem primeru Naročnik dolžan A1 vrniti sorazmerni del prejete ugodnosti, katerega višina se določi skladno z vsakokratno Pogodbo o posebnih ugodnostih.

XIV. KONČNE DOLOČBE

Ti Posebni pogoji so poleg Splošnih pogojev obvezni pogoji uporabe Storitve A1 Smart Home.

V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in temi Posebnimi pogoji veljajo ti Posebni pogoji, Splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanje teh Posebnih pogojev.

Morebitne ugovore v zvezi z uporabo Storitve A1 Smart Home lahko Uporabniki oz. Naročniki podajo na način in v rokih, določenih s Splošnimi pogoji.

Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno oz. preko drugih zakonsko predvidenih poti, je za reševanje spora pristojno sodišče v Ljubljani.

Ti Posebni pogoji začnejo veljati **10. 7. 2018**.

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

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



Veljavnost: od vključno 10. 8. 2023 dalje

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

Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev

V družbi A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, v okviru svojih dejavnosti, kot operater, izvajamo tudi širokopasovne storitve 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 temi Posebnimi pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev ter veljavnimi predpisi.

Ti posebni pogoji vključujejo potrebne informacije o izvajanju, delovanju in uporabi širokopasovnih storitev in zavezujejo vse naročnike, ki uporabljajo širokopasovne storitve.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji, seznam in opis širokopasovnih storitev, cenik in drugi pomembni dokumenti ter informacije so dostopni na A1.si in na naših prodajnih mestih.

Kazalo

I. Pomen izrazov

II. Izvajanje širokopasovnih storitev

III. Načini zagotavljanja širokopasovnih storitev

- a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX
- b. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja (Hibrid)
- c. Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH)
- d. Širokopasovne storitve preko brezžičnih tehnologij
- e. Širokopasovne storitve preko kablanskega omrežja (Coax)

IV. Nedelovanje ali slabše delovanje širokopasovnih storitev in dostop do odprtega interneta

V. Terminalska oprema

VI. Veljavnost posebnih pogojev

I. Pomen izrazov

1. Spodnje izraze večkrat uporabljamo v teh posebnih pogojih, pogodbah in listinah, zato vas želimo seznaniti z njihovim pomenom:
 - **EMX** je naprava za večkratno izkoriščanje bakrenih paric, ki omogoča multipleksiranje več PSTN in Ethernet signalov preko bakrene parice. Vzpostavlja se na lokacijah, kjer obstoječa infrastruktura ne omogoča samostojnega dostopa do interneta. Fizične hitrosti so lahko zaradi same narave in tehničnih omejitev sistema tudi nižje.
 - **Enostavne napake** so napake na posamezni širokopasovni storitvi, ki jih lahko korigiramo z daljinskim posegom. Daljinski poseg je npr. nasvet, odprava napake z daljinskim posegom v terminalsko opremo ali sisteme (npr. nastavitev terminalske opreme, sprememba konfiguracije omrežne opreme ali sistemov).
 - **FWBA** je širokopasovni dostop do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij (npr. 5G mobilnega omrežja).
 - **Hišna (interna) inštalacija** je vod med priključno točko (npr. optična doza v stanovanju oziroma hiši, telefonska vtičnica, razdelilna omarica, dovodna razdelilna točka, zunanja antena) do omrežne priključne točke ter vod med omrežno priključno točko in vašo terminalsko opremo. Hišna (interna) inštalacija je v vaši lasti, zanjo ste v celoti odgovorni sami.
 - **Hišna predajna točka kabelskega priključka** je točka, kjer signal iz kabelskega distribucijskega omrežja preide v hišno napeljavo, in se nahaja v omarici, vgrajeni praviloma na zunanji steni objekta, ki je dostopna serviserjem za vzdrževalna dela in odpravo okvar. V večstanovanjskih objektih je omarica praviloma vgrajena na hodniku v skupnih prostorih. Kakovost storitve zagotavljamo v okviru danih tehničnih zmogljivosti in lastnosti omrežja na hišni predajni točki oziroma mestu odjema (opremi).
 - **Nedelovanje storitev** pomeni popolno nezmožnost opravljanja komunikacije oziroma širokopasovne storitve upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamčimo, v obsegu kot je določeno s temi posebnimi pogoji.
 - **Omrežna priključna točka (OPT)** je fizična točka, na kateri vam zagotavljamo dostop do širokopasovnih storitev. Pri dostopu na fiksni lokaciji je lokacija OPT za storitev dostopa do interneta izhod iz modema, za storitev fiksne telefonije je lokacija OPT izhod iz usmerjevalnika, za storitev televizije izhod iz televizijskega vmesnika, pri čemer vso navedeno terminalsko opremo zagotovimo izključno mi in ves čas trajanja naročniškega razmerja ostaja naša last.
 - **Posebni pogoji** so ti Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev, ki so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če ste potrošnik ali potrošnica, oziroma Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik.
 - **SIP** (Session Initiation Protocol) je protokol, ki se uporablja v govornih komunikacijah VoIP (Voice over IP) in omogoča govorne klice preko internetnih povezav.
 - **Slabše delovanje storitev** pomeni trajajoče delovanje širokopasovne storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in pomeni delovanje, ki je v nasprotju z določili naročniške pogodbe.
 - **Splošni pogoji** so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če ste potrošnik ali potrošnica, oziroma Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik.
 - **Širokopasovne storitve** so elektronske komunikacijske storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko širokopasovnega omrežja na fiksni lokaciji. Širokopasovne storitve so storitve dostopa do interneta in ostale storitve povezane z dostopom v internet (podatkovne storitve ali dostop do interneta), storitve vzpostavljanja govornih zvez ter druge komercialne in tehnične storitve (govorne storitve), storitve, ki omogočajo ogled televizijskih in radijskih programov ter druge napredne TV storitve (televizijske storitve) in druge storitve v skladu z našo ponudbo.

- **Širokopasovno omrežje:** je omrežje preko katerega zagotavljamo širokopasovne storitve.
 - **Zahtevne napake** so vse tiste napake, za odpravo katerih je potreben poseg na infrastrukturnem delu omrežja (npr. poseg na fizičnem sloju OSI modela ali omrežni opremi, zamenjava sistemov) ali poseg na terenu oziroma na vaši lokaciji ali je potrebna menjava terminalske opreme (bodisi fizično z menjavo na lokaciji bodisi z dostavo preko pošte).
2. Če pomena posameznega izraza, ki ga uporabljamo v teh posebnih pogojih, ne opredeljujemo v teh posebnih pogojih, za tak izraz velja pomen oziroma vsebina kot jo določajo splošni pogoji. Pomen izrazov, kot je določen v prejšnji točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v posebnih pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

II. Izvajanje širokopasovnih storitev

3. Širokopasovne storitve izvajamo v okviru svoje vsakokratne ponudbe širokopasovnih storitev, v skladu z naročniško pogodbo in veljavnimi predpisi. Samostojno določamo pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost širokopasovnih storitev.
4. Širokopasovne storitve bomo začeli izvajati oziroma vam bomo omogočili njihovo uporabo v roku 60 delovnih dni od dneva sklenitve pravilno izpolnjene naročniške pogodbe oziroma dogovora o njeni spremembi, če ni v naročniški pogodbi ali dogovoru o njeni spremembi določen drugačen rok. Če je ta rok odvisen od predhodnih izpolnitvenih dejanj drugih ponudnikov, ali od vas, ali od koga drugega, pa začne teči od dneva, v katerem so vsi navedeni izpolnili vse svoje obveznosti. Rok se lahko podaljša tudi v primerih, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela, zaradi vašega ravnanja, zaradi razlogov, ki niso na naši strani ali zaradi višje sile. Če bi ugotovili, da začetka izvajanja širokopasovnih storitev ali sprememb ne moremo izvesti v dogovorjenih rokih, vas bomo obvestili o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku.
5. Posamezne širokopasovne storitve vam lahko zagotovimo le, če ste predhodno izpolnili določene pogoje bodisi glede tehnične opremljenosti ali druge pogoje za uporabo širokopasovnih storitev, kot jih določimo.
6. Pred priključitvijo in ves čas trajanja naročniškega razmerja ste dolžni v pisni obliki zagotavljati in nam na našo zahtevo predložiti vsa morebitno potrebna upravičenja in soglasja tretjih oseb, ki niso pogodbene stranke, vendar pa se naročniška pogodba nanje neposredno ali posredno nanaša (npr. soglasje imetnika telefonskega priključka oziroma lastnika nepremičnine, na kateri se nahaja priključek oziroma terminalska oprema; upravičenje oziroma soglasje za namestitev, zamenjavo, odstranitev, priključitev in vzdrževanje priključka in terminalske opreme). O morebitnem umiku ali prenehanju veljavnosti kateregakoli soglasja oziroma upravičenja, ki je potrebno za nemoteno izvajanje širokopasovnih storitev, ste nas dolžni seznaniti najmanj 30 dni preden umik ali prenehanje soglasja začne veljati. V takem primeru lahko odstopimo od naročniške pogodbe brez odpovednega roka.
7. Seznanjeni ste, da je lahko priključek, prek katerega vam zagotavljamo storitve, v upravljanju drugega operaterja na čigar omrežju gostujemo, zato imamo nanj omejen vpliv. Širokopasovnih storitev ne boste mogli uporabljati v času, ko zaradi kakršnegakoli razloga ne boste mogli uporabljati priključka (npr. telefonskega priključka, DSL oziroma EMX priključka, optičnega priključka), na katerem je vzpostavljena posamezna širokopasovna storitev. Prav tako ste seznanjeni z dejstvom, da nimamo vpliva na delovanje električnega omrežja, telefonskega omrežja in zvez drugih operaterjev, zato ne odgovarjamo za motnje širokopasovnih storitev (kar vključuje tudi motnje klicev na številke za komunikacijo v sili), ki niso posledica dejavnikov na naši strani. Seznanjeni ste z dejstvom, da v primeru, ko omogočamo posamezno širokopasovno storitev na priključku drugega operaterja, ne zagotavljamo prioritizacije prometa (QoS - Quality of service), kar pomeni, da storitev deluje po principu »kot je« in »kot je dostopna«. Če je razlog za nemožnost uporabe priključka na vaši strani, ste dolžni plačevati polno mesečno naročnino za širokopasovne storitve vse do prenehanja naročniškega razmerja.
8. Pred priključitvijo in ves čas trajanja naročniške pogodbe ste dolžni poskrbeti za pogoje, ki jih zahtevamo za posamezne širokopasovne storitve, kot npr. hišno (interno) instalacijo med priključno točko omrežja oziroma hišno predajno točko kablanskega priključka in omrežno priključno točko, ki je naš modem ter od modema do svoje terminalske opreme; ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji ter električno napajanje za opremo; nezasedene koaksialne kable, nezasedene UTP priključke in ožičenje ter drugo opremo za priključitev terminalske opreme; primerno hišno telefonsko centralo, ki omogoča SIP povezljivost in/ali priključitev potrebne opreme, s katero zagotovimo SIP povezljivost, primerno za aktivacijo govornih kanalov. Seznanjeni ste, da morate po vseh posegih na hišni (interni) inštalaciji sami in na lastne stroške opraviti zaključna gradbena dela, pleskanje ter čiščenje. Obvezujete se, da nam boste stroške vseh morebitnih dodatnih del (npr. ureditev hišne (interne)

inštalacije) in materiala, ki ste jih za vzpostavitev priključka naročili pri nas, poravnali v skladu z našim veljavnim cenikom. Ne odgovarjamo za morebitne napake, ki bi nastale zaradi vašega nestrokovnega dela oziroma nestrokovnega dela vašega mandatarja, zaradi nepooblaščenega posega v terminalsko opremo, ki je naša last, ali zaradi poškodbe npr. antene, žične povezave ali drugih elementov omrežja. Dolžni ste nam povrniti morebitno škodo, ki bi nam nastala zaradi poškodb na omrežju ali terminalski opremi iz razlogov, ki so na vaši strani.

9. Priključek po naročniški pogodbi ste dolžni zagotavljati v skladu z našimi navodili oziroma navodili ponudnika, ki vam ta priključek zagotavlja.
10. Širokopasovne storitve ne smete uporabljati na lokaciji, ki za uporabo te širokopasovne storitve ni dogovorjena z nami.
11. Pred priključitvijo in ves čas trajanja naročniške pogodbe ste nam dolžni omogočiti dostop do lokacije, kjer se nahaja terminalska oprema, naprave in ostalo, kar omogoča uporabo širokopasovnih storitev po naročniški pogodbi. Omogočiti ste nam dolžni tudi izvedbo ustreznih aktivnosti, če je to potrebno zaradi vzpostavitve delovanja, odpravljanja napak, vzdrževanja in izvedbe drugih ukrepov za zagotovitev nemotenega delovanja širokopasovnih storitev po naročniški pogodbi. Na tej lokaciji morate biti prisotni tudi vi ali vaša pooblaščenca oseba. Če prisotnosti ne morete zagotoviti, nas morate o tem obvestiti vsaj tri dni pred načrtovanim dnem prihoda, sicer nam morate poravnati strošek prihoda v skladu s cenikom. Če svoje ali pooblaščenčeve prisotnosti na lokaciji ne zagotovite, lahko odstopimo od naročniške pogodbe brez odpovednega roka.
12. Izvajanje širokopasovnih storitev imamo pravico zavrniti, če jih iz tehničnih ali drugih razlogov ne moremo izvajati, zlasti v primeru spremenjenih okoliščin, napak, okvar, nesreč ali višje sile ali zahtevkov tretjih ali vaših kršitev. Če je bila naročniška pogodba že sklenjena, imamo v takem primeru pravico, da od naročniške pogodbe odstopimo brez odpovednega roka, pri čemer lahko v okviru tehničnih možnosti izberete drug naročniški paket ali storitev.
13. Širokopasovne storitve smete uporabljati le za lastno uporabo. V okvir lastne uporabe sodi tudi uporaba širokopasovnih storitev s strani oseb, ki živijo v istem gospodinjstvu na priključnem naslovu ali zaposleni in obiskovalci poslovnih prostorov na priključnem naslovu. Brez naše predhodne pisne privolitve dostopa oziroma uporabe širokopasovnih storitev ne smete v nobeni obliki nuditi drugim pravnim ali fizičnim osebam.
14. Podatke kot npr. podatke o konfiguraciji SIP, WI-FI, elektronske pošte, podatke za internetni dostop, ste dolžni hraniti in varovati z vso potrebno skrbnostjo. S temi podatki ste dolžni ravnati tako, da se prepreči njihovo nepooblaščenno razkrivanje. Teh podatkov ne smete razkriti tretjim osebam in ste jih dolžni skrbno varovati pred tretjimi osebami tako, da bo onemogočena nepooblaščenca uporaba oziroma zloraba naših storitev. Za vse posledice in škodo, ki nastanejo vam, nam ali tretjim osebam zaradi zlorabe oziroma nepooblaščenca uporabe teh podatkov ste odgovorni sami.
15. Začasna izključitev širokopasovnih storitev (mirovanje naročniškega razmerja) na vašo zahtevo je mogoča v obsegu naših tehničnih zmožnosti.

III. Načini zagotavljanja širokopasovnih storitev

16. Širokopasovne storitve na fiksni lokaciji zagotavljamo na različne načine oziroma s pomočjo različnih tehnologij. Žične tehnologije so širokopasovni dostop preko bakrenega, kabelskega in optičnega omrežja. Brežžični širokopasovni dostop na fiksni lokaciji pa se zagotavlja preko mobilnih (npr. 4G/LTE, 5G) ali satelitskih tehnologij. Uporabljamo tudi hibridni način zagotavljanja širokopasovnih storitev. Pridržujemo si pravico, da kadarkoli na lastne stroške enostransko spremenimo oziroma nadgradimo tehnologijo, na podlagi katere zagotavljamo storitve, če s tem ne posegamo v dogovorjene pogodbene pogoje ali poslabšamo parametre kakovosti širokopasovnega dostopa. Sprememba tehnologije se opravi na podlagi predhodnega obvestila, morate pa nam omogočiti dostop do omrežnih elementov in inštalacij. Če nam spremembe ne omogočite, vam lahko odpovemo naročniško razmerje. Če se s spremembo tehnologije ne strinjate, imate pravico do odpovedi naročniške pogodbe v roku tridesetih (30) dni od spremembe, sicer se šteje, da s spremembo tehnologije soglašate. V nadaljevanju so opredeljene specifikke posameznih tehnologij.

a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX

17. Pogoji, da lahko pričnete uporabljati izbrane širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX, je vzpostavitev priključka DSL oziroma EMX, ki zajema namestitve omrežnega zaključka ATU-R, po potrebi

namestitvev razcepnika, vzpostavitev navideznega kanala od vas do nas, preverjanje kakovosti krajevne zanke s preverjanjem modemske hitrosti in testiranje hitrosti z opremo, ki jo zagotovimo mi oziroma naša pooblaščen služba. Priključek DSL oziroma EMX se zaključi z modemom z vmesnikom Ethernet 10BaseT. Sami si morate zagotoviti ustrezeni vmesnik (npr. mrežno kartico, usmerjevalnik) in hišno (interno) napeljavo za povezavo med omrežno priključno točko, ki je naš modem, in svojo terminalsko opremo (računalnikom).

18. Za potrebe vzpostavitve DSL in EMX priključka in širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL in EMX, morate sami poskrbeti za ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, hišno (interno) instalacijo ter možnost priklopa opreme v javno električno omrežje.
19. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

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

20. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja lahko uporabljate, če izpolnjujete pogoje za uporabo širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL, hkrati pa je na lokaciji vašega dostopovnega DSL priključka dostopen LTE signal. Storitve uporabljate s pomočjo naše terminalske opreme, hibridnega modema, ki deluje na xDSL (ADSL2+, VDSL2) tehnologiji ter podpira tudi LTE tehnologijo.
21. Preko dostopovnega omrežja DSL je zagotovljeno delovanje televizijskih in govornih storitev, dostop do interneta pa je zagotovljen preko prostih kapacitet dostopovnega omrežja DSL in dodatnih kapacitet preko LTE omrežja, zato ste seznanjeni, da je lahko morebitno nedelovanje teh storitev povezano z nedelovanjem teh omrežij.
22. Za širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja se v celoti uporabljajo tudi določbe prejšnjega podpoglavja a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX teh posebnih pogojev, v kolikor ni v tem podpoglavju izrecno določeno drugače. Za delovanje storitev prek LTE omrežja se uporabljajo tudi določbe podpoglavja o delovanju brezžičnih tehnologij.
23. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

c. Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH)

24. Pogoj, da lahko pričnete uporabljati izbrane širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH), s katerim upravlja pooblaščen upravljavec (v nadaljevanju: upravljavec) je vzpostavitev optičnega priključka do priključne točke omrežja ter izvedena in priključena hišna (interna) inštalacija med priključno točko omrežja ter lokacijo omrežne priključne točke, ki je naš modem v objektu. Priključna točka omrežja v enostanovanjskih objektih je točka na zunanem delu oboda objekta, v kateri ponudnik omrežja zaključi svoje omrežje ter v kateri se po pogojih in na način, ki ga določi lastnik oziroma upravljavec omrežja priključi hišna (interna) instalacija do omrežne priključne točke, ki je naš modem. Priključna točka v večstanovanjskih objektih je točka na notranjem delu oboda objekta, v kateri ponudnik omrežja zaključi svoje omrežje ter v kateri se po pogojih in na način, ki ga določi lastnik oziroma upravljavec omrežja priključi hišna (interna) instalacija do omrežne priključne točke, ki je naš modem. Sami (oziroma po vašem nalogu proti plačilu upravljavec odprtega širokopasovnega omrežja ali njegov podizvajalec) ste dolžni poskrbeti za hišno (interno) inštalacijo med priključno točko omrežja in omrežno priključno točko modema, ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, zagotoviti ustrezen vmesnik (npr. mrežno kartico, usmerjevalnik), ustrežno hišno (interno) inštalacijo za povezavo optičnega modema in svoje opreme ter električno napajanje (220V) za optični modem.
25. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

d. Širokopasovne storitve preko brezžičnih tehnologij

26. Zagotavljamo tudi širokopasovni dostop do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij (t. i. FWBA). Za delovanje izbrane širokopasovne storitve preko brezžičnega omrežja (tehnologije LTE, 5G itd.) je nujna vzpostavitev tehničnih pogojev, ki obsegajo zlasti postavitvev ustrezno opremljene bazne postaje, ki preko radijskega vmesnika oddaja signal (brezžično). Nadalje je nujna namestitvev zunanjšega ali notranjšega sprejemnega modema, ki skrbi za sprejem signala. Antena oziroma zunanji sprejemni modem je omrežna priključna točka, ki je preko hišne (interne) inštalacije povezana z lokacijo modema v

objektu. Navedeno širokopasovno storitev lahko zagotavljamo zgolj ob pogoju, da med sprejemnim modemom in bazno postajo v trenutku začetka izvajanja storitve in kadarkoli kasneje ni kakršnihkoli motenj.

27. S podpisom naročniške pogodbe nam (a) dovoljete montažo naše terminalske opreme, kot je ta opredeljena v naročniški pogodbi, kar lahko obsega med drugim preboj stene za montažo nosilca, preboj stene za instalacijo kabla, ki povezuje notranji in zunanji del naše terminalske opreme, ter druge potrebne aktivnosti za namestitev in delovanje terminalske opreme, (b) potrjujete, da vam je bilo v celoti pojasnjeno, kako bo potekala montaža in se z njo v celoti strinjate, (c) se strinjate s tem, da se montaža terminalske opreme izvede na vašo lastno odgovornost ter da ne odgovarjamo za kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi montaže terminalske opreme (npr. udar strele, zamakanje, poškodbe v primeru neurja).
28. Po prenehanju veljavnosti naročniške pogodbe oziroma na našo vsakokratno zahtevo, nam boste našo terminalsko opremo vrnili oziroma nam omogočili, da nemoteno odstranimo oziroma prestavimo terminalsko opremo, pri čemer sami nosite stroške popravil oziroma drugih del, ki bi bila morebiti potrebna na nepremičnini ob odstranitvi oziroma premestitvi terminalske opreme, če ni izrecno dogovorjeno drugače.
29. Pogoju, da lahko pričnete uporabljati širokopasovne storitve preko brezžičnega omrežja, s katerim upravljamo, je vzpostavitev priključka do omrežne priključne točke omrežja (npr. zunanji sprejemni modem in antena) ter izvedena in priključena hišna (interna) inštalacija med omrežno priključno točko omrežja ter lokacijo našega modema v objektu. Hišna (interna) instalacija do notranjega modema se vzpostavi in priključi po pogojih in na način, ki ga določimo. Ne odgovarjamo za optimalno delovanje storitev, če si sami namestite opremo. Uporabljate lahko izključno terminalsko opremo, ki vam jo zagotovimo v okviru naročniškega razmerja, sicer za delovanje storitve ne odgovarjamo.
30. Določbe tega podpoglavja se smiselno uporabljajo tudi v primeru uporabe drugih brezžičnih tehnologij – npr. satelitski širokopasovni dostop.
31. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

e. Širokopasovne storitve preko kableskega omrežja (Coax)

32. Pogoju, da lahko pričnete uporabljati izbrane širokopasovne storitve preko kableskega omrežja, je vzpostavitev kableskega priključka, ki zajema: prihod tehnika na lokacijo priključka; material za napeljavo (kabel, konektorji, 1 m priključne vrvice, pritrdilni material, priključna vrvica UTP); delo za izvedbo nadomestne napeljave; povezave od priključnega mesta do prvega sprejemnika (do največ 20 m napeljave); izvedba preboja stene z debelino do 25 cm; konfiguracijo kableskega modema; izvedbo priključitve telefona z modemom; izvedbo priključitve brezžičnega usmerjevalnika in preizkus delovanja storitve. Če ste obstoječi naročnik in sklenete naročniško razmerje za novo storitev preko kableskega omrežja, priključnina vključuje vse naše zgoraj navedene storitve, razen materiala za napeljavo.
33. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

IV. Nedelovanje ali slabše delovanje širokopasovnih storitev in dostop do odprtega interneta

34. Omrežje je dimenzionirano na način, da je kakovost širokopasovnih storitev zagotovljena v primeru običajne uporabe storitev, v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu uporabnikov. Razpoložljivost omrežja in širokopasovnih storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna.
35. Pogodbene hitrosti so hitrosti konkretnega priključka, ki jih ob priklopu storitev ter ob vsakokratni spremembi naročniškega razmerja, ki povzroči spremembo pogodbene hitrosti, objavimo na portalu <https://www.a1.si/pogodbena-hitrost>. Za dostop do portala je treba vpisati ID storitve, ki ga najdete v storitvi Moj A1. Pri naročniških pogodbah, sklenjenih ali spremenjenih od 6. 10. 2019 dalje, se pogodbene hitrosti nahajajo tudi na naročniški pogodbi ali v dodatku k naročniški pogodbi, ki ga prejmete v roku enega meseca od podpisa pogodbe ali dodatka.
36. V skladu z Uredbo (EU) 2015/120 Evropskega parlamenta in Sveta ter s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov naročnikom širokopasovnih storitev zagotavljamo naslednje pogodbene hitrosti širokopasovnega priključka:

- **Oglaševana hitrost** širokopasovnega priključka je hitrost, ki jo navajamo v tržni komunikaciji oziroma pri oglaševanju in je določena glede na naročniški paket, ki ga izberete. Oglaševana hitrost širokopasovnega priključka je v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
- **Maksimalna hitrost** je hitrost, s katero širokopasovni priključek deluje vsaj nekaj časa (npr. enkrat dnevno), pri čemer hitrosti širokopasovnih priključkov navzgor ne omejujemo z maksimalno hitrostjo, temveč s tehničnimi nastavitvami, ki zagotavljajo optimalno delovanje vseh storitev.
- **Običajno razpoložljiva hitrost** je hitrost, ki je dosegljiva 90% časa dneva in se meri izven vršnih ur (tj. med 19:30 in 22:00 uro) in znaša vsaj 80% pritočne in odtočne maksimalne hitrosti. V primeru širokopasovnega dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij je običajno razpoložljiva hitrost dosegljiva 90% časa dneva in se meri izven vršnih ur (tj. med 19:30 in 22:00 uro) ter izven časa, ko omrežje deluje v energetske varčnem načinu, in znaša vsaj 50% maksimalne hitrosti.
- **Minimalna hitrost** širokopasovnega priključka je najnižja hitrost, ki jo zagotavljamo in praviloma znaša več kot 50% maksimalne hitrosti ter vsaj 25% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti v primeru širokopasovnega dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij. Izven vršnih ur se takšna hitrost v primeru FWBA dostopa zagotavlja še v času energetske varčnega načina delovanja brezžičnega omrežja.

37. Če ob sklenitvi ali spremembi pogodbe po 6. 10. 2019 niste prejeli podatkov o svoji maksimalni, običajno razpoložljivi in minimalni hitrosti in se ne strinjate z vsebino dodatka k pogodbi, ki ga prejmete naknadno, lahko odstopite od naročniške pogodbe brez plačila stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja. Če od naročniške pogodbe ne odstopite v roku 14 dni od prejema podatkov, se šteje, da se z vsebino dodatka strinjate.

38. Čas in razpon vršnih ur: vršna ura je čas statistično največje obremenitve širokopasovnega omrežja, kar je med 19:30 in 22:00.

39. Dejansko dosežene hitrosti širokopasovnega priključka pri uporabnikih so lahko nižje od pogodbenih hitrosti in so odvisne od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala in zasičenosti baznih postaj pri brezžičnih tehnologijah, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti.

40. Hitrost dostopa do interneta v primeru brezžičnega (WiFi) dostopa v vašem lokalnem omrežju je odvisna od tehničnih karakteristik uporabljenih naprav (npr. modem, usmerjevalnik, tablica, računalnik), njihove kompatibilnosti, števila uporabljenih naprav, razdalje, ovir v prostoru, radijskih motenj ter drugih okoliščin.

41. Za uspešno vzpostavitev vsake istočasne telefonske zveze je potrebna razpoložljiva kapaciteta najmanj 100 kbit/s v smeri od naročnika in v smeri do naročnika, zato morate zagotoviti zadostno razpoložljivost kapacitete. Enako velja za televizijsko storitev, pri kateri morate zagotoviti najmanj 2,5 Mbit/s za ogled televizijskih programov v standardni ločljivosti in 5,5 Mbit/s za ogled televizijskih programov v visoki ločljivosti (HD), in sicer za vsak istočasno uporabljeni TV sprejemnik. Navedeno pomeni tudi, da je dejanska hitrost dostopa do interneta odvisna tudi od sočasne uporabe televizijskih storitev in/ali govornih storitev, pri čemer ogled televizijskih programov v standardni ločljivosti (SD) hitrost dostopa do interneta zmanjša za 2,5 Mbit/s, ogled televizijskih programov v visoki ločljivosti (HD) za 5,5 Mbit/s, ogled UHD ali 4k TV-programov (ultra visoka ločljivost) za do 20 Mbit/s za vsak posamezni uporabljeni TV sprejemnik, uporaba govornih storitev pa hitrost dostopa do interneta zmanjša za 100 kbit/s za vsako posamezno vzpostavljeno govorno povezavo. Ker vam v primeru, če ste pravna oseba ali podjetnik, pri zagotavljanju govorne storitve na internetni povezavi drugega operaterja ne zagotavljamo prioritizacije prometa (QoS – Quality of service), zgoraj navedena potrebna razpoložljiva kapaciteta ne zadošča nujno za delovanje govorne storitve, pri tem pa za izpad govorne storitve zaradi premajhne razpoložljive kapacitete, ne odgovarjamo.

42. Za nemoteno delovanje omrežja ter zagotavljanje storitev izvajamo ukrepe za delovanje, kakovost prenosa in vzdrževanje omrežja, pri čemer enakovredne vrste prometa obravnavamo enako. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvajamo, ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kvalitete storitve ali kakorkoli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov. Ne izvajamo ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov. Zaradi zaščite jedrnega omrežja pred DDoS napadi in Botnet strežniki izvajamo stalno blokado portov TCP/UDP 135, MS DCE / RPC / EPMAP, TCP/UDP 137, 138, 139 MS NETBIOS, TCP 445 Microsoft Domain Controller, Window Share, TCP/UDP 53 in TCP 25 (slednji blokadi samo v smeri proti uporabniku z dinamičnim IP naslovom). Za alternativni način dostopa do podatkovnih storitev lahko zaprosite za dodelitev statičnega IP naslova, do katerih vrat ne blokiramo, oziroma uporabite storitve zasebne APN tehnične rešitve. V primeru zaznanega DDoS napada na vaš IP naslov se ne glede na to, ali gre za dinamični ali statični IP naslov, izvedejo postopki blaženja, ki vam v najhujših primerih lahko začasno onemogočijo komunikacijo s tujimi omrežji. V času trajanja ukrepa nimate

alternativnega načina dostopa do podatkovnih storitev. Ukrepi so posledica priporočil nacionalnega odzivnega centra za kibernetično varnost (dostopno na: <https://www.cert.si/>). Za ohranitev varnosti omrežja in podatkovnih storitev (npr. preprečitev kibernetičnega napada, varnostnega tveganja) lahko na učinkovit, sorazmeren in primeren način kolikor in dokler je to potrebno uporabimo tudi druge ukrepe, ki so skladni z mednarodnimi standardi ali dobro prakso operaterjev, kar objavimo na A1.si.

V tem primeru bomo objavili:

- opis tveganja in internetno povezavo do priporočila, ki zadevni ukrep upravičuje (nacionalni center za odzivanje na incidente, interna ocena tveganja, mednarodni standard, dobra praksa ipd.),
- tip omrežja in tip uporabnikov, na katere se ukrep nanaša,
- tehnični opis ukrepa in kratek opis njegovih posledic za uporabo podatkovnih storitev,
- datum začetka izvajanja ukrepa,
- morebitne alternativne načine za dostopanje do storitev ali aplikacij zaradi izvajanja določenega ukrepa za končnega uporabnika,
- možnosti in pogoje za ukinitve posameznega ukrepa na zahtevo končnega uporabnika.

43. Na vaše povpraševanje vam brezplačno zagotovimo edinstven javni dinamični IPv4 naslov, ki se ne bo spreminjal znotraj obdobja krajšega od 30 dni. Pri dostopovnih tehnologijah, pri katerih uporabnikom privzeto dodeljemo zasebne IPv4 naslove ter se za enim edinstvenim javnim IPv4 naslovom nahaja več naprav različnih uporabnikov, vam bomo glede na naročniški paket na vašo zahtevo v roku petih delovnih dni od prejema zahteve brezplačno zagotovili edinstven javni dinamični IPv4 naslov, ki se ne bo spreminjal znotraj obdobja krajšega od 30 dni.

44. Meritve internetne hitrosti med vašim modemom (omrežno priključno točko) in slovenskim stičiščem internetnih omrežij lahko izvedete z orodjem AKOS Test Net, ki je dostopen na <https://www.akostest.net>. Ob meritvi morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- Naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema oziroma usmerjevalnika).
- V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko končnega uporabnika (modem/usmerjevalnik) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.
- V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
- Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).
- Običajno razpoložljivo hitrost lahko preverjate tako, da izvedete pet meritev znotraj petih dni, ob različnih, med sabo vsaj eno uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur.
- Minimalno hitrost lahko preverjate tako, da izvedete pet meritev znotraj petih dni, ob različnih, med sabo vsaj eno uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur.

45. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa pomeni:

- Pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upošteva meritvi z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.
- Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

46. Upoštevati morate tudi vsa druga določila Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (v nadaljevanju: Splošni akt), ki določajo metodologijo izvajanja meritev. Besedilo Splošnega akta je dostopno na <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2023-01-0554?sop=2023-01-0554>.

47. Vsako nedelovanje širokopasovnih storitev morate prijaviti in pri odpravi napake aktivno sodelovati v skladu z našimi navodili. Omogočiti nam morate tudi dostop do omrežnih elementov. Podrobnejša pojasnila o tem so dostopna na A1.si. V prijavi napake morate navesti jasen opis napake, priključek oziroma skupino priključkov, na katerih je do napake prišlo ter posredovati vse razpoložljive informacije o naravi težave in vse ugotovitve, ki lahko pomagajo pri odpravi napake.

48. Enako kot v prejšnji točki morate ravnati tudi v primeru, ko na podlagi zgoraj navedenih pravilno izvedenih meritev utemeljeno domnevate, da hitrost širokopasovnega priključka na priključni točki ne dosega pogodbenih hitrosti.
49. Ko nam skladno s prejšnjo točko sporočite, da utemeljeno domnevate, da hitrost širokopasovnega priključka na priključni točki ne dosega pogodbenih hitrosti, vam bomo najkasneje v roku desetih (10) dni opravili brezplačno strokovno meritev hitrosti in drugih parametrov kakovosti povezave na omrežni priključni točki s svojimi orodji. Pri izvedbi meritev morate sodelovati in pri tem upoštevati naša navodila. V primeru vaših ponavljajočih zahtev (tri ali več v enem letu) za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki bodo potrdile ustreznost zagotavljane prenosne hitrosti, vam lahko naslednjo meritev zaračunamo v skladu z veljavnim cenikom, če meritve ne pokažejo odstopanj od pogodbenih obveznosti.
50. Ob ugotovljenem stalnem ali redno ponavljajočem bistvenem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta imate možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov ali pravico do znižanja mesečne naročnine za 50% deleža cene storitve internetnega dostopa, ob tem pa do vzpostavitve stanja stalne, trajajoče in s pogodbo zagotovljene hitrosti zadržite enak paket ostalih storitev. Eno izmed ponujenih možnosti lahko izberete sami. Če spremembe paketa ali nadomestila ne želite, lahko odstopite od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oziroma brez plačila drugih stroškov, če tako določajo veljavni predpisi. Določba prejšnjega stavka ne vpliva in ne posega v vaše morebitne zapadle in neplačane obveznosti ter v vaše obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti.
51. Za zagotavljanje nemotenega delovanja storitve in prijavo morebitnih napak zagotavljamo dežurno službo strokovnjakov ter svetovanje na daljavo na brezplačni telefonski številki 040 40 40 40, dosegljivi 24 ur na dan, 7 dni v tednu. V primeru prijave napak na telefonski številki 040 40 40 40 bomo:
- med rednim delovnim časom v čim krajšem času od prijave napake pristopili k odpravi napake, če ne gre za okvare na/v terminalski opremi in ostali opremi,
 - v najkrajšem možnem času odpravili napako, ki je v naši pristojnosti.
52. Če je za odpravo napake potreben poseg v omrežju operaterja, pri katerem gostujemo, je predvideni rok od prijave napake do odprave napake najmanj dva delovna dneva odvisno od ustrezne medoperaterske pogodbe. O nastanku težjih napak vas bomo obvestili. V primeru težjih napak podaljšanje roka za odpravo napak v omrežju operaterja, pri katerem gostujemo, ne bi smelo trajati več kot sedem delovnih dni, vendar za morebitno podaljšanje skladno z ustrezno medoperatersko pogodbo, ki ne nastane iz razlogov na naši strani, ne odgovarjamo.
53. Če je napaka nastala iz razlogov na vaši strani, vam lahko na podlagi podpisanega delovnega naloga zaračunamo obisk tehničnega delavca v skladu z veljavnim cenikom.
54. Na podlagi vaše pisne zahteve in predhodne pravilne prijave napake, ki jo vložite po postopku, opisanem na A1.si, vam v primeru nedelovanja posamezne širokopasovne storitve skladno z določili, dostopnimi na A1.si, povrnemo nadomestilo za nedelovanje te storitve od prijave napake. Nadomestilo je pravično denarno povračilo za čas, ko širokopasovne storitve zaradi nedelovanja ne morete uporabljati ali jo uporabljate le v omejenem obsegu. Nadomestilo je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine po ceniku. Najvišje nadomestilo ne more presegati sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila ali odškodnine za predmetni primer.
55. Do nadomestila niste upravičeni, če iz objektivnih razlogov ne razpolagamo s podatki o napaki (npr. sistemi ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na veljavne predpise).
56. Izplačilo nadomestila bomo zavrnil, če bomo ugotovili, da je prijavljeno nedelovanje širokopasovnih storitev oziroma katerakoli druga škoda nastala zaradi enega od naslednjih dejavnikov:
- zaradi zlorabe ali nepravilne uporabe terminalske opreme in/ali širokopasovnih storitev (npr. samostojnih in nenapovedanih tehničnih posegov, uporabe opreme, katere skladnosti z našim omrežjem nismo potrdili), razen če veljavni predpisi ne določajo drugače;
 - zaradi višje sile ali kakršnegakoli dogodka, ki ga nismo mogli preprečiti, se mu izogniti ali ga odvrniti;
 - izključno zaradi vašega dejanja ali dejanja koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti;

- zaradi našega rednega ali izrednega vzdrževanja oziroma nadgradenj omrežja in opreme;
- če smo vam v skladu z naročniško pogodbo oziroma našimi drugimi pogoji začasno ali trajno izklopili storitev;
- v fazi vašega testiranja storitev;
- če niste aktivno oziroma v skladu z našimi navodili sodelovali pri odpravi napake oziroma nam niste omogočili dostopa do omrežnih elementov;
- zaradi nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja in nezagotovitve oziroma nedelovanja vseh ostalih pogojev, ki se jih nismo zavezali zagotavljati v okviru izvajanja širokopasovnih storitev;
- zaradi nepooblaščenega posega v terminalsko opremo in/ali v mrežni (UTP) kabel in/ali optične vrvice;
- zaradi morebitne začasne zatemnitve določenih televizijskih programov ali spremembe programske sheme, ki smo jih dolžni izvesti v skladu z zahtevami programskih dobaviteljev ali določb predpisov o kabelski retransmisiji, pri čemer vas bomo o spremembi programske sheme obvestili na A1.si.

57. Škodo, ki jo povzročite s kršitvijo pogodbenih obveznosti oziroma z drugim nedopustnim ravnanjem, kar vključuje tudi poškodbe optične vrvice, ste nam dolžni v celoti povrniti.

58. V roku 30 dni od vaše prijave razhajanj med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno internetno hitrostjo bomo napako v delovanju odpravili, oziroma vam, če to ne bi bilo mogoče, zagotovili pravice navedene v 50. točki. Če razhajanj ne bomo ugotovili, vas bomo o tem obvestili v roku 30 dni od prijave napake. Če ne bomo ravnali v skladu z obveznostmi po prejšnjih stavkih te točke, se bo vaša prijava napake štela kot ugovor v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje, v katerem ste ugotovili in prijavili razhajanja v hitrosti. V tem primeru lahko v nadaljnjem roku petnajstih dni sprožite spor pred agencijo.

59. V primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter z naše strani potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja širokopasovnih storitev, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke, vam bomo na vašo zahtevo povrnili del plačane naročnine, v višini, kot izhaja iz tabele, objavljene na A1.si. Za nedelovanje oziroma slabše delovanje storitve FWBA ne gre v tistih primerih, kjer je vzrok v nepokrivanju območja z mobilnim signalom. Za nedelovanje oziroma slabše delovanje televizijske storitve ne gre v primerih, kadar je vzrok nedelovanja oziroma slabšega delovanja dokazano nezadostna kvaliteta TV signala, ki ga prejmemo od izdajatelja ali distributerja televizijskega programa.

60. Višina nadomestila se določi glede na čas, ko zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja javne komunikacijske storitve ne morete uporabljati ali jo uporabljate le v omejenem obsegu in je izražena v odstotkih od mesečne naročnine kot izhaja iz tabele na spletni strani. Čas nedelovanja ali slabšega delovanja širokopasovne storitve je čas od prijave nedelovanja ali slabšega delovanja širokopasovne storitve v skladu z določbami teh posebnih pogojev do odprave napake, ki ste jo potrdili oziroma smo jo zabeležili v svojem sistemu. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva. Če je prijava podana med 7. in 19. uro, se čas nedelovanja oziroma slabšega delovanja šteje od trenutka prijave. Če pa je prijava podana med 19. uro in 7. uro naslednjega dne, se čas nedelovanja šteje od 7. ure naslednjega dne.

61. Če zakupite več komunikacijskih storitev v paketu (npr. poleg mobilnih storitev še dostop do interneta na fiksni lokaciji, TV in telefonija), vam povrnemo nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev, kot jo imamo objavljeno v svojem ceniku. Če v ceniku nimamo določene naročnine za posamezno storitev, vam povrnemo sorazmerni del, in sicer v razmerju, kot je to opredeljeno in objavljeno na A1.si (npr. v paketu trojček v primeru nedelovanja ene storitve ustrezní del, to je 33,3% nadomestila glede na čas trajanja nedelovanja).

62. Izplačilo nadomestila lahko zahtevate v posameznem obračunskem obdobju po prejemu računa za to obdobje v roku in po postopku, določenem v tem poglavju in poglavju splošnih pogojev, ki ureja pravico do ugovora in reševanje sporov.

63. V primeru povračila nadomestila lahko izberete enega izmed naslednjih načinov, če ta možnost v našem sistemu obstaja in če za posamezen primer izrecno ne določimo drugače:

- dobropis na naslednjem mesečnem računu;
- izdaja dobropisa, katerega znesek si sami odštejete pri plačilu naslednjega mesečnega računa;
- popust na naročnino (če je dogovorjeno, da se storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v naročniški pogodbi);
- nakazilo zneska na vaš transakcijski račun v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da svoje obveznosti do nas poravnate preko trajnika.

V. Terminalska oprema

64. Uporabljate lahko izključno terminalska opremo, ki vam jo zagotovimo mi, če za posamezni primer ne določimo drugače – po potrditvi skladnosti opreme z našim omrežjem oziroma z omrežjem operaterja, v čigar omrežju gostujemo. Terminalska opremo, naprave in ostalo vam lahko zagotovimo s prodajo, ali na drug način, kot ga določimo oziroma ga dogovorimo skupaj z vami. Kakovost storitev je mogoče zagotoviti le v primeru, da končni uporabniki v omrežju uporabljajo ustrezno lastno terminalska opremo (certificirano oziroma licenčno programsko, strojno in terminalska opremo, ki jo predhodno kot skladno z njegovim omrežjem potrdi operater). Potrjevanje skladnosti je pomembno zaradi interoperabilnosti delovanja sistema operaterja in vaše opreme, pri čemer pa se potrjevanje skladnosti ne nanaša na opremo oziroma njene sestavne dele, ki neposredno ne komunicirajo z vmesniki javnega komunikacijskega omrežja (npr. računalniki, operacijski sistemi računalnikov).
65. Terminalska opremo vam bomo dostavili po pošti ali vam jo namestili. Če vam jo dostavimo po pošti, priklop modema in morebitne druge terminalske opreme izvedete sami v skladu z našimi navodili.
66. Za uporabo širokopasovnih storitev morate zagotoviti, da je vaša terminalska oprema skladna s tehničnimi zahtevami in nastavitvami v skladu z našimi navodili oziroma navodili ponudnika.
67. Na lastne stroške morate zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala (npr. baterijski vložki) terminalske opreme, ki je potrebna za uporabo širokopasovnih storitev.
68. Pred namestitvijo ali uporabo katerekoli storitve, naprave, povezovalnega kabla ali aplikacije (npr. daljinski varnostni ali nadzorni sistem), ki ni izrecno namenjena uporabi s terminalska opremo, ki smo jo priskrbeli za izvajanje širokopasovnih storitev, ste se dolžni posvetovati o možnosti uporabe takih storitev/opreme s proizvajalci opreme/ponudniki takih storitev in nami. Za škodo, ki bi nastala zaradi uporabe opreme ali naprav, ki niso skladne z veljavnimi standardi ali ki niso namenjene uporabi v povezavi s širokopasovnimi storitvami oziroma ki jih nismo predhodno potrdili kot ustrezne za uporabo, ne odgovarjamo. Prav tako ne odgovarjamo za morebitno slabše delovanje ali nedelovanje širokopasovnih storitev.

VI. Veljavnost posebnih pogojev

69. Posebni pogoji so sestavni del splošnih pogojev in jih smemo spremeniti v skladu z lastno odločitvijo na enak način kot splošne pogoje.
70. V primeru neskladja med splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji, veljajo posebni pogoji, splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju posebnih pogojev. V primeru nasprotja med določili posebnih pogojev ter določili naročniške pogodbe, veljajo določila naročniške pogodbe, posebni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju naročniške pogodbe.
71. Posebni pogoji začnejo veljati 10. 8. 2023 in s tem dnem v celoti nadomestijo Posebne pogoje za širokopasovne storitve z dne 30. 12. 2019.



Posebni pogoji paketov A1 Kombo

Družba A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti ponuja tudi pakete A1 Kombo (v nadaljevanju: Paketi A1 Kombo) v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če je naročnik potrošnik, oziroma Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če je naročnik pravna oseba ali podjetnik, Posebnimi pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev, temi Posebnimi pogoji paketov A1 Kombo in vsakokrat veljavnimi predpisi Republike Slovenije.

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

Vsebina Posebnih pogojev paketov A1 Kombo je naslednja:

KAZALO:

I. Opredelitve

II. Splošno o paketih A1 Kombo

III. Terminalska oprema

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

V. Splošno o zaračunavanju

VI. Splošno o časovnem zamiku

VII. Veljavnost Posebnih pogojev paketov A1 Kombo

I. Opredelitve:

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

a) Splošni pogoji: Splošni pogoji so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če je naročnik potrošnik oziroma Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če je naročnik pravna oseba ali podjetnik, in so dosegljivi na spletni strani www.A1.si in na prodajnih mestih A1.

b) Posebni pogoji: so Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev in so dosegljivi na spletni strani A1.si in na prodajnih mestih A1.

c) Posebni pogoji paketov A1 Kombo: so predmetni posebni pogoji, v skladu s katerimi A1 izvaja storitve v okviru paketov A1 Kombo.

II. Splošno o paketih A1 Kombo:

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

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

Točna vsebina posameznega paketa A1 Kombo S, M in L je predstavljena na spletni strani A1.si.

Terminalska oprema, ki jo naročnik prejme v uporabo je:

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

III. Terminalska oprema:

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

Terminalska oprema, ki jo naročnik prejme v uporabo je:

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

V. Splošno o zaračunavanju:

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

VI. Splošno o časovnem zamiku:

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

VII. Veljavnost Posebnih pogojev paketov A1 Kombo

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

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

Predmetni posebni pogoji paketov A1 Kombo začnejo veljati 4. 9. 2018 in v celoti nadomestijo do tedaj veljavne Posebne pogoje paketov A1 Kombo.



Opis paketov A1 GO!

- Paket A1 Go! XS vključuje 3.000 minut klicev, 3.000 SMS/MMS sporočil in 3 GB prenosa podatkov v Sloveniji v SLO in EU/EEA gostovanju.
- Paket A1 Go! S vključuje neomejeno količino minut klicev in neomejeno število SMS/MMS sporočil v SLO in EU/EEA gostovanju ter neomejen prenos podatkov v SLO (do 100 GB po polni hitrosti, nato 2/1 Mb/s), od tega do 21.448 MB v EU/EEA.
- Paket A1 Go! M vključuje neomejene klice in SMS/MMS v SLO in v EU/EEA gostovanju ter neomejen prenos podatkov v SLO (do 200 GB po polni hitrosti, nato 2/1 Mb/s), od tega do 23.314 MB v EU/EEA.
- Paket A1 Go! L vključuje neomejene klice in SMS/MMS v SLO in v EU/EEA gostovanju ter neomejen prenos podatkov v SLO (do 500 GB po polni hitrosti, nato 2/1 Mb/s), od tega do 29.844 MB v EU/EEA.

Cene paketov A1 Go! so navedene v veljavnem ceniku. Paketi A1 Go! S, M in L vključujejo neomejeno količino prenosa podatkov, vendar se v paketu A1 Go! S po doseženih 100 GB prenosa podatkov, v paketu A1 Go! M po doseženih 200 GB prenosa podatkov, v paketu A1 Go! L pa po doseženih 500 GB prenosa podatkov v obračunskem obdobju hitrost prenosa podatkov zniža na 2/1 Mb/s. Na paketu A1 Go! XS pa se naročniku po doseženi vključeni količini prenosa podatkov v posameznem obračunskem obdobju hitrost prenosa podatkov ne upočasni, temveč se samodejno vklopi dodatni zakup prenosa podatkov v količini 3 GB za ceno 3 €. Naročnik lahko dodatno količino podatkov porabi do konca posameznega obračunskega obdobja, v katerem se mu je dodatni zakup prenosa podatkov vklopil. Dodatni zakup se bo vklopil tolikokrat, kot bo naročnik porabil zakupljen prenos podatkov, vendar ne več kot 3-krat v posameznem obračunskem obdobju. Po porabi zadnjega izmed treh dodatnih zakupov prenosa podatkov se bo hitrost prenosa podatkov znižala na 64 kb/s, kar bo lahko naročnik uporabljal brez dodatnega plačila.

Med gostovanjem pri izbranih operaterjih v državah izven EU/EEA (aktualni seznam je na voljo na: <https://www.a1.si/seznam-drzav>) se samodejno vključi zakup 1 GB za prenos podatkov. Samodejni zakup 1 GB za ceno 9,99 € se vklopi samo v primeru, ko gostujete znotraj navedenih omrežij in hkrati opravite prenos podatkov. Zakup 1 GB prenosa podatkov v tujini lahko porabite do konca posameznega obračunskega obdobja, v katerem se je zakup vklopil. Zakup 1 GB se bo izvedel ponovno po porabi predhodnega zakupa, vendar ne več kot 2-krat v posameznem obračunskem obdobju. Po porabi zadnjega izmed dveh zakupov, se bo prenos podatkov v gostovanju onemogočil.

Hitrost prenosa podatkov je omejena z zmogljivostjo uporabljenega mobilnega telefona, razmer na omrežju in trenutne zasedenosti bazne postaje. Omogočena je polna 5G hitrost prenosa podatkov do 1.000/100 Mb/s.

Ponudbo paketov A1 Go! lahko izkoristijo obstoječi naročniki paketa po pogojih Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti. Vse cene vključujejo DDV. Za pakete A1 Go! veljajo Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike oziroma Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev ter opis paketov A1 Go!.