



# Zbrani pogoji za potrošnike

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

## Kazalo

1. Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike
2. Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev
3. Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev
4. Posebni pogoji za Kombo pakete
5. Posebni pogoji za promocije paketov Kombo Zima
6. Posebni pogoji za promocije paketov Kombo Januar
7. Posebni pogoji za storitev Brezplačni preizkus
8. Posebni pogoji za uporabo storitve Moneta



Veljavnost: od vključno 1. 11. 2017 dalje

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

## **Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike**

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti, kot operater, izvaja tudi elektronske komunikacijske storitve za potrošnike - vse v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike ter veljavnimi predpisi Republike Slovenije.

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

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

### **KAZALO**

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

## I. Opredelitve

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

2. Vsebina Opredelitev:

- Agencija: je Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, ki je neodvisen regulatorni organ na področju Republike Slovenije v zvezi z elektronskimi komunikacijami, v skladu z Veljavnimi predpisi.
- A1 omrežje: je elektronsko komunikacijsko omrežje, s katerim A1 Naročnikom zagotavlja Elektronske komunikacijske storitve.
- Brezplačni preizkus: kot opredeljeno v Posebnih pogojih za izvajanje storitve brezplačni preizkus, objavljenimi na spletni strani A1.si.
- Cenik: je A1 cenik za Elektronske komunikacijske storitve, ki določa: (i) vsakokratno veljavne cene za posamezne Elektronske komunikacijske storitve, (ii) vsakokratno veljavne stroške, ki jih mora plačevati Naročnik v zvezi z uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev in (iii) ostale vsakokratno veljavne plačilne obveznosti Naročnika v razmerju do A1. Cenik je Priloga Naročniške pogodbe.
- Drug ponudnik: je ponudnik Gostovanja in vsak drug ponudnik posameznih storitev, ki ni A1, vendar pa neposredno ali preko A1 ponuja svoje storitve tudi Uporabnikom. Za Uporabnike Storitve Drugih ponudnikov veljajo pogoji in zahteve teh Drugih ponudnikov, Splošni pogoji za potrošnike pa v delu, ki ni v nasprotju s pogoji in zahtevami Drugih ponudnikov.
- Elektronske komunikacijske storitve: so tiste elektronske komunikacijske storitve, ki jih A1 zagotavlja Naročnikom. Elektronska komunikacijska storitev je prenos signalov po elektronskih komunikacijskih omrežjih v vsebini in na način določen z Veljavnimi predpisi.
- Gostovanje (v angleškem jeziku: Roaming): pomeni uporabo elektronskih komunikacijskih storitev in drugih Storitve Drugih ponudnikov, tj. roaming partnerjev, s katerimi ima A1 sklenjene ustrezne pogodbe za zagotavljanje teh storitev.
- Hišna (interna) inštalacija: so vodi od omrežne priključne točke do točke na katero je priklopljena Naročnikova Terminalska oprema (npr. inštalacije od omrežne priključne točke do vtičnice, ki se nahaja v Naročnikovem stanovanju v bloku oz. hiši in na katero je priklopljen npr. modem). Za Hišno (interno) inštalacijo je v celoti odgovoren Naročnik.
- Izredno visok račun: je Račun za znesek, ki občutno presega povprečno mesečno porabo Naročnika oziroma Uporabnika v zadnjih treh mesecih.
- Klici v sili: so klici v sili na telefonsko številko: 112, klici na telefonsko številko policije: 113, klici za prijavo pogrešanih otrok na telefonsko številko: 116 000.
- Kodeks: je vsakokrat veljaven Samoregulaciji kodeks o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, katerega podpisnik je tudi A1 in je objavljen na internetni strani A1.si ter na spletni strani Združenja za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici Slovenije.
- Naročnik: je potrošnik ali potrošnica – tj. fizična oseba, ki z A1 sklene Naročniško pogodbo za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

- Naročniška pogodba: je vsaka pogodba (ne glede na poimenovanje pogodbe: Naročniška pogodba, Dogovor, Sporazum, ...) med Naročnikom in A1, po kateri A1 zagotavlja Naročniku uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev za namene izven Naročnikove poklicne ali pridobitne dejavnosti. Naročniška pogodba je praviloma pisna in je sklenjena, ko jo Naročnik in A1 podpišeta – razen če Splošni pogoji za potrošnike ali Posebni pogoji ali Naročniška pogodba določajo drugače. Kot podpis se šteje lastnoročni podpis ali enakovreden podpis, kot ga določajo Veljavni predpisi.
- Negativna reakcija na račun (v angleškem jeziku: Bill Shock): je negativna reakcija Naročnika oziroma Uporabnika ob prejemu Izredno visokega računa za Elektronske komunikacijske storitve.
- Nerazčlenjeni račun: je Račun z osnovno stopnjo razčlenitve, ki Naročniku omogoči preverjanje in nadzor uporabe ter zaračunanega zneska po Računu, ki pa ne obsega klicev na brezplačne telefonske številke, vključno ne na telefonske številke za Klice v sili.
- Obračunsko obdobje: je časovno obdobje v okviru veljavnosti Naročniške pogodbe, ki praviloma traja štiri do pet tednov ali koledarski mesec, v okviru katerega A1 za Naročnika opravi posamezne v Naročniški pogodbi dogovorjene Elektronske komunikacijske storitve in jih za to obdobje vrednoti in zaračuna Naročniku, skupaj z ostalimi plačilnimi obveznostmi Naročnika do A1 iz naslova Naročniške pogodbe, Naročnik pa jih mora A1 plačati - vse po Ceniku veljavnem za to obdobje.
- Posebni pogoji: so: (i) Posebni pogoji za izvajanje posameznih posebej opredeljenih A1 storitev, (ii) pogoji, omejitve in navodila proizvajalcev Terminalske opreme, namenjenih Uporabnikom, glede uporabe Terminalske opreme, (iii) pogoji, omejitve in navodila Drugih ponudnikov, namenjeni Uporabnikom ter (iv) vsi drugi pogoji, omejitve in navodila v zvezi z uporabo posamezne Elektronske komunikacijske storitve. Če Posebni pogoji obstojijo in če določajo, da so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev za potrošnike, potem veljajo v okviru oziroma kot del Splošnih pogojev za potrošnike oziroma ob smiselnem upoštevanju Splošnih pogojev za potrošnike. Posebne pogoje sme A1 ali drug njihov avtor (sestavljavec) kadarkoli spremeniti.
- Priloge: so vsaka in vse listine, ki so priložene Naročniški pogodbi in vsaka in vse listine na katere se Naročniška pogodba izrecno ali smiselno sklicuje. Priloge so lahko v fizični obliki ali pa kot označena spletna stran, na kateri je posamezna Priloga dostopna Naročniku.
- Račun: je vsak račun, ki ga A1 izda v breme Naročnika za opravljene Elektronske komunikacijske storitve in za morebitne druge Naročnikove obveznosti do A1.
- Razčlenjeni račun: je Račun z višjo stopnjo razčlenitve od osnovne stopnje razčlenitve, kot jo zagotavlja Nerazčlenjeni račun. A1 izstavi Naročniku Razčlenjeni račun na posebno pisno zahtevo Naročnika, glede na lastne tehnične zmožnosti. Stopnje razčlenitve Razčlenjenega računa in ceno za izstavitev, določa Cenik.
- Splošni pogoji za potrošnike: so predmetni Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, v okviru katerih oziroma v skladu s katerimi A1 za Naročnike izvaja Elektronske komunikacijske storitve. Splošni pogoji za potrošnike so Priloga Naročniške pogodbe.
- Storitve z dodano vrednostjo: je vsaka storitev, ki zahteva obdelavo podatkov o prometu ali lokaciji, razen podatkov, ki niso nujno potrebni za prenos komunikacije ali za njegovo zaračunavanje.
- Storitve Drugih ponudnikov: so: (i) storitve, do katerih A1 Uporabnikom zagotavlja zgolj dostop in se to zagotavljanje dostopa šteje za Elektronsko komunikacijsko storitev, (ii) storitve zagotavljanja izvajanja plačil, ko Uporabnik, s posredovanjem A1, plačuje blago ali storitve Drugim ponudnikom in se to zagotavljanje izvajanja plačil šteje za Elektronsko komunikacijsko storitev, (iii) storitve Gostovanj in (iv) druge Storitve Drugih ponudnikov.
- Telefonska številka: je številka, preko katere Naročnik uporablja Elektronske komunikacijske storitve. Telefonsko številko Naročniku v uporabo dodeli A1, ali pa jo je Naročnik že predhodno pridobil v uporabo od drugega operaterja.

- Telefonski priključek: je priključek, ki Uporabniku omogoča uporabo javno dostopne telefonske storitve, kot je ta opredeljena z Veljavnimi predpisi.
- Terminalska oprema: je elektronska komunikacijska oprema v okvir katere spadajo vse z elektronskim komunikacijskim omrežjem pripadajoče naprave, ki omogočajo Elektronske komunikacijske storitve.
- Testiranje storitev: brezplačno (brez mesečne naročnine, le plačilo opravljenega prometa in drugih morebitnih dolžnosti) testiranje delovanja Elektronskih komunikacijskih storitev za določen čas, skladno s politiko in pogoji, ki jih določi A1, ki ni Brezplačni preizkus.
- Ugovor: je ugovor (pritožba) Naročnika ali Uporabnika zoper odločitev, izvajanje, zaračunavanje ali drugo ravnanje A1 v zvezi z izvajanjem Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi.
- Uporabnik: je oseba, ki dejansko uporablja Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi. Uporabnik je lahko Naročnik ali druga oseba, ki jo Naročnik, na način kot ga določi A1, določi za dejanskega uporabnika Elektronskih komunikacijskih storitev.
- Veljavni predpisi: so vsakokrat veljavni predpisi Republike Slovenije (zakoni (npr. Zakon o elektronskih komunikacijah, Obligacijski zakonik, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu osebnih podatkov, Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, ...) in na podlagi zakonov izdani podzakonski predpisi), ki neposredno veljajo za vsa razmerja, ki jih Naročniška pogodba ali morebitni drugi dogovori med A1 in Naročnikom, ne urejajo oziroma jih ne urejajo drugače.
- Zbirni račun: je Račun za izvedene Elektronske komunikacijske storitve za več Naročnikovih Telefonskih števil in/ali drugih predmetov Naročniških/e pogodb/e, katerega A1, glede na lastne tehnične zmožnosti, izstavi Naročniku na posebno pisno zahtevo Naročnika.

## **II. Splošno o razmerjih s potrošniki**

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

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

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

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

### III. Splošno o Elektronskih komunikacijskih storitvah

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

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

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

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

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

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

#### **IV. Komunikacija z Uporabniki in sprememba podatkov**

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

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

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

#### **V. Nastanek naročniškega razmerja**

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

17. Zainteresirana fizična oseba lahko postane Naročnik – tj. lahko z A1 sklene Naročniško pogodbo:

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

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

19. A1 z zainteresirano fizično osebo ni treba skleniti Naročniške pogodbe:

- če po razumni presoji meni, da zainteresirana fizična oseba ne izpolnjuje pogojev da lahko postane Naročnik, določenih v Splošnih pogojih za potrošnike ali z Veljavnimi predpisi
- če zainteresirani fizični osebi grozi postopek, ki po razumni presoji predstavlja poslovno tveganje za njenega morebitnega pogodbenega partnerja
- če po razumni presoji meni, da obstoji verjetnost, da bi zainteresirana fizična oseba lahko kršila Naročniško pogodbo
- če za to obstojijo tehnični razlogi

- če Naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih A1 zahteva ob sklenitvi Naročniške pogodbe, oz. če ne posreduje dokumentov, ki jih A1 zahteva in iz katerih so ti podatki razvidni,
- če je Naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih A1 ni dolžan skleniti naročniškega razmerja,
- če se ugotovi, da bo storitve dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo prej navedeni razlogi za zavrnitev zahteve za sklenitev Naročniške pogodbe.

## **VI. Izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev**

20. A1 začne izvajati Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi v roku določenem v Naročniški pogodbi. Če ta rok v Naročniški pogodbi ni določen, mora A1 začeti izvajati Elektronske komunikacijske storitve po Naročniški pogodbi oziroma omogočiti njihovo uporabo v roku trideset dni od dneva sklenitve (pravilno izpolnjene) Naročniške pogodbe. Če pa je ta rok odvisen od predhodnih izpolnitvenih dejanj Drugih ponudnikov, ali od Naročnika, ali od Uporabnika, ali od koga drugega, pa ta rok začne teči od dneva, v katerem so vsi Drugi ponudniki in Naročnik in Uporabnik in drugi izpolnili vse svoje obveznosti za začetek izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi. Rok se izjemoma lahko podaljša tudi v primerih izrednih dogodkov, preobremenjenosti sistemov ali iz drugih tehničnih razlogov na strani A1. Kot določeno v tej točki glede roka izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev smiselno podobno velja tudi v primeru roka izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev po kakršnikoli spremembi Naročniške pogodbe.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

## **VII. Izpolnjevanje obveznosti in uveljavljanje pravic**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **VIII. Preprečevanje izredno visokih zneskov na računih**

46. A1 preprečuje Izredno visoke račune oziroma Negativne reakcije na račun tako, da na zahtevo Naročnika oziroma Uporabnika, v skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi, posreduje Naročniku oziroma Uporabniku tiste informacije, ki jih le-ta potrebuje za preprečevanje Izredno visokih računov oziroma Negativnih reakcij na račun, saj A1 v obsegu kot lahko ažurno spremlja in obračunava promet v realnem času ter s tem spremlja morebitna odstopanja od običajnih vzorcev Uporabnikove porabe Elektronskih komunikacijskih storitev. Ne glede na to pa so zaradi časovnih zamikov med obračuni možna odstopanja med obračunanim in dejanskim prometom, saj so te informacije, glede na hitrost njihovega spreminjanja, lahko zgolj okvirne.

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

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

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

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

## **IX. Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo**

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

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

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

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

## **X. Omejitve in posledično prenehanje izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **XI. Prenehanje naročniškega razmerja**

63. Naročniška pogodba preneha veljati:

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

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

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

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

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

poteku odpovednega roka, kot je določen v Posebnih pogojih – razen, če Naročniška pogodba določa drugače.

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

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

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

## **XII. Terminalska oprema**

70. Uporabnik sme za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev uporabljati izključno tisto Terminalska opremo (telefonske aparate, Kartico SIM, spletni modem, ...), ki ustreza zahtevam iz Veljavnih predpisov. Na zahtevo A1 mora Uporabnik: (i) omogočiti pregled opreme, ki jo uporablja v okviru uporabe Elektronskih komunikacijskih storitev oziroma (ii) nemudoma posredovati podatke v zvezi s to opremo.

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

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

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

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

75. Vsa Terminalska oprema, ki jo zagotovi A1 Naročniku je last A1, razen če iz Računa izhaja drugače. A1 oz. njegov pooblaščen izvajalec zagotavlja servis in garancijska popravila Terminalske opreme, ki jo je zagotovil v skladu z Naročniško pogodbo. Naročnik se obvezuje, da bo s

Terminalsko opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja Terminalske opreme, ki presega okvir običajne uporabe, A1 povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Po izteku ali prekinitvi Naročniške pogodbe mora Naročnik na svoje stroške v roku 15 dni vrniti Terminalsko opremo A1 na njegov sedež oz. omogočiti A1 da Terminalsko opremo odstrani. V kolikor Naročnik A1 ne vrne Terminalske opreme ali ne omogoči njene odstranitve, je dolžan A1 povrniti stroške Terminalske opreme v višini njene nabavne vrednosti.

### **XIII. Obdelovanje osebnih podatkov**

76. A1 sme v okviru svojega poslovanja in razmerij z Naročniki in Uporabniki pridobivati, hraniti, uporabljati, prilagajati, spreminjati, anonimizirati, blokirati ali kako drugače obdelovati vse podatke, ki mu jih v okviru tega sodelovanja posredujejo te osebe in katere pridobi ali ustvari sam ter ki so v skladu z Veljavnimi predpisi in A1 potrebami oziroma presojo potrebni: (i) za sklepanje, izvajanje, spremljanje in prenehanje naročniškega razmerja po Naročniški pogodbi in drugih pogodbenih razmerij sklenjenih s temi osebami, (ii) za izpolnjevanje A1 obveznosti in za uveljavljanje A1 pravic in (iii) za morebitne druge namene v skladu z Naročniško pogodbo, ali Splošnimi pogoji za potrošnike, ali drugimi pogodbami sklenjenimi s temi osebami, o katerih so te osebe obveščene in so z njimi izrecno ali smiselno soglašale oziroma v skladu z Veljavnimi predpisi.

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

78. Podatki o Naročniku in Uporabniku so podatki potrebni za izpolnjevanje A1 obveznosti in za uveljavljanje A1 pravic iz pogodbenega razmerja s temi osebami, v ostalih primerih pa se Naročnik oziroma Uporabnik strinja, da sta A1 dala svoje soglasje za obdelavo teh podatkov.

79. A1 sme pridobljene podatke o Naročnikih in Uporabnikih obdelovati za namene: (i) uveljavljanja svojih pravic in izvrševanja svojih obveznosti po Naročniških pogodbah in drugih pogodbah (sklepanje, izvajanje, spremljanje in prekinitev naročniškega in drugega razmerja), (ii) komuniciranja s temi osebami, (iii) zaračunavanja Elektronskih komunikacijskih storitev in Storitve Drugih ponudnikov, (iv) reševanja tehničnih težav, (v) reševanja Ugovorov, (vi) priprave in izdaje seznama Naročnikov in Uporabnikov (imenikov), (vii) odkrivanja prevar in posredovanje teh podatkov poslovnim partnerjem A1, če je to potrebno za identificiranje in preprečevanje morebitnih zlorab (viii) izvajanja marketinških raziskav, spremljanja navad, prilagajanja ponudb, profiliranja, segmentiranja in kontaktiranja z Naročniki oziroma Uporabniki in izvajanja drugih vrst tržnih in poslovnih analiz, namenjenih izboljšanju ponudbe storitev in boljši uporabniški izkušnji, (ix) izvajanja ostalih Elektronskih komunikacijskih storitev in Storitve z dodano vrednostjo, (x) obveščanja o komercialnih akcijah in novostih v ponudbi, (xi) upravljanje z naročniškim uporabniškim računom, (xii) ugotavljanja plačilne sposobnosti Naročnikov in Uporabnikov, (xiii) prikazovanje vam prilagojenih oglasnih sporočil, če ste registriran uporabnik storitev ponudnikov, ki zagotavljajo oglaševanje (npr. storitev podjetij Google ali Facebook) ter (xiv) za druge namene – vse v skladu z Veljavnimi predpisi, Splošnimi pogoji za potrošnike in pogoji poslovanja Drugih ponudnikov in tretjih oseb, s katerimi A1 poslovno sodeluje in za katere v zgoraj navedenem obsegu in za zgoraj navedene namene obdeluje njihove osebne podatke.

80. A1 sme za namene navedene v Splošnih pogojih za potrošnike obdelovati podatke Naročnikov in Uporabnikov, ki izvirajo iz posameznega pravnega naslova (posamezne Naročniške in druge pogodbe), tudi za namene izvajanja svojih obveznosti do istega Naročnika oziroma Uporabnika iz drugih pravnih naslovov (Naročniške ali druge pogodbe) in za namene pogajanj za sklenitev takih pravnih razmerij z istim Naročnikom oziroma Uporabnikom.

81. Podatki o Naročniku in Uporabniku med ostalim vključujejo: (i) podatke, ki A1 omogočajo preverjanje istovetnosti Naročnika oziroma Uporabnika ter preverjanje plačilne sposobnosti Naročnika ter druge podobne podatke, (ii) vse podatke o prometu, ki jih A1 pridobi ali ustvari v okviru sodelovanja z Naročnikom oziroma Uporabnikom, (iii) vse podatke, ki jih A1 potrebuje zaradi oglaševanja, predstavitev in trženja Elektronskih komunikacijskih storitev in izvajanja Storitve z dodano vrednostjo in (iv) podatke v zvezi z drugim poslovnim sodelovanjem, ki jih A1 pridobi glede Naročnikov oziroma Uporabnikov.

82. Poleg podatkov, ki jih Naročniki in Uporabniki sami posredujejo A1, sme A1 tudi sam in iz uradnih evidenc, evidenc bank in evidenc drugih plačilnih institucij in prek drugih pogodbenih partnerjev, pridobivati in hraniti osebne, prometne, lokacijske in druge podatke, ki se nanašajo na Naročnike in Uporabnike, v skladu in pod pogoji, določenimi z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike, za obdelavo katerih ima pravno podlago. V kolikor je za pridobivanje podatkov iz uradnih evidenc, evidenc bank in evidenc drugih plačilnih institucij potrebno pooblastilo Naročnika oziroma Uporabnika, se Naročnik oziroma Uporabnik strinja, da je A1 to pooblastilo prejel oziroma dovoljuje da sme A1 te podatke pridobivati.

83. A1 sme obdelovati podatke o prometu v celotnem obdobju, v katerem so ti potrebni za izvedbo storitev oziroma niso več potrebni za prenos sporočil, razen v primerih podatkov, pri katerih je v skladu z Veljavnimi predpisi izrecno določeno drugače. A1 sme do popolnega plačila Elektronskih komunikacijskih storitev oziroma do preteka vseh zastaralnih rokov za uveljavitev svojih zahtevkov iz naslova izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev, hraniti in obdelovati podatke o prometu, ki jih potrebuje za obračun in za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, kot so na primer: izvor (npr.: kličoča številka ali uporabniško ime, ...), ponor komunikacije (npr.: klicana številka, ...), smer komunikacije (npr.: odhodni, dohodni klic, ...), čas in trajanje komunikacije, vrsta komunikacije oziroma uporabljene storitve (npr.: klic, SMS sporočila, MMS sporočila, splet, nakup, ...), podatek o preusmeritvi, količina in hitrost prenesenih podatkov in dostopna točka v spletu (v primeru podatkovnih storitev), stopnja napake v bitih, število porabljenih brezplačnih enot (npr.: število brezplačnih minut, ...), lokacija komunikacije, številka IMSI, identiteta opreme (npr.: številka IMEI, ...), stanje baterije, razred prihranka energije, tip, čas in datum dogodka, stopnja pokritosti območja, moč signala, Ec/Io, moč dostopne kode signala, izvorno in terminacijsko omrežje storitve, področje storitve (npr.: doma, tujina, ...), klicna koda izvorne države, klicna koda klicane države, uporabljena tarifa oziroma cena, zaračunana vrednost in priznani popusti, davek, podatek o odločitvi Naročnika oziroma Uporabnika glede prikaza identitete njegovega klica, vsebina zahtevka Uporabnika za izvedbo storitve (če je izvedba storitve odvisna od parametra oziroma vsebine zahtevka, npr.: glasovanje, ...) pri internetnih storitvah: podatki o IP-naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze ter trajanju zveze, pri televizijskih storitvah: podatki o IP-naslovu vmesnika za televizijo, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze in drugi podatki o opravljeni storitvi. Zaradi trženja Elektronskih komunikacijskih storitev, izvajanja Storitve z dodano vrednostjo in odkrivanja prevar, lahko A1 obdeluje zgoraj navedene vrste podatkov o prometu in druge podatke Naročnikov in Uporabnikov v obsegu in trajanju, ki je potrebno za odkrivanje prevar in za izvajanje marketinških raziskav, spremljanje navad, prilagajanje ponudbe, profiliranje, segmentiranje in kontaktiranje Naročnikov oziroma Uporabnikov ter za izvajanje drugih Storitve z dodano vrednostjo. Naročnik in Uporabnik se strinjata, da sta A1 dala svoje predhodno soglasje za obdelavo podatkov o prometu.

84. A1 sme za izvedbo Storitve z dodano vrednostjo obdelovati naslednje lokacijske podatke, ki niso hkrati podatki o prometu: ID celice (bazne postaje), GPS podatki o lokaciji (zemljepisna širina in dolžina), hitrost, smer, pot, postanek, negotovost, nadmorska višina in druge podatke, ki so potrebni za izvedbo Storitve z dodano vrednostjo, zlasti za opravljanje meritev delovanja omrežnih parametrov, izpeljavo analize in odpravo ter izboljšanje omrežnih storitev in reševanja tehničnih težav, dajanje nadomestila za nezmožnost uporabe storitev ter za vsakodnevno izvajanje marketinških raziskav, spremljanje navad, prilagajanje ponudbe, profiliranje, segmentiranje in kontaktiranje Naročnikov in Uporabnikov ter za izvajanje drugih Storitve z dodano vrednostjo, za obdobje, ki je potrebno za izvedbo takšne storitve oziroma za doseganje zgoraj navedenih namenov obdelave. A1 lahko te podatke zaradi izvedbe Storitve z dodano vrednostjo posreduje tudi tretjim osebam. Naročnik in Uporabnik se strinjata, da sta A1 dala svoje predhodno soglasje za obdelavo lokacijskih podatkov, ki niso hkrati podatki o prometu, za obdobje, ko je njihova obdelava v obsegu in trajanju potrebna za izvedbo Storitve z dodano vrednostjo v skladu z zgoraj navedenimi nameni obdelave ter da sta bila seznanjena, da lahko dano soglasje kadarkoli prekličeta oziroma da ga lahko zavrmeta ter da imata možnost, da na preprost in brezplačen način začasno zavrmeta obdelavo takšnih podatkov pri vsaki priključitvi na omrežje ali za vsak prenos komunikacije.

85. A1 sme ne glede na prvotni namen zbiranja osebne podatke obdelovati za zgodovinsko, statistično in znanstveno-raziskovalne namene, pri čemer se Naročnik in Uporabnik strinjata, da sta A1 dala svoje soglasje, da se podatki za tovrstne namene lahko obdelujejo oziroma posredujejo brez anonimiziranja v skladu z Veljavnimi predpisi.

86. V času dostopa do spletnih aplikacij, spletnih strani in portalov v upravljanju A1, sme A1 ob obisku Naročnika oziroma Uporabnika, za namene varovanja sistema, tehnične administracije



spletne infrastrukture, optimizacije vsebine spletnih mest ter vsakodnevnega izvajanja marketinških raziskav, spremljanja navad, prilagajanja ponudbe, profiliranja, segmentiranja in kontaktiranja Naročnikov oziroma Uporabnikov ter za druge podobne namene, na trdi disk naprave oziroma terminala s katerega Naročnik oziroma Uporabnik dostopa, v obliki piškotka ali na lastne strežnike, v obliki dnevnika dogodkov (t.i. log file), shraniti določene podatke, predvsem IP-naslov naprave iz katere se dostopa na spletno mesto, datum in čas obiska spletnega mesta, ime in URL obiskane datoteke, prenesene količine podatkov, sporočilo, ali je bil obisk uspešno izveden, razpoznavne znake uporabljenega iskalnika in sistema, spletno stran, iz katere je izveden obisk, naziv ponudnika internetnih storitev in druge podobne podatke. Naročnik in Uporabnik soglašata z obdelavo zgoraj navedenih podatkov v zgoraj navedene namene, z uporabo ustreznih nastavitvev v brskalniku ali drugih aplikacijah v skladu z Veljavnimi predpisi.

87. Naročnik in Uporabnik soglašata, da sme A1 tudi po prenehanju pogodbenega razmerja (npr.: po Naročniški pogodbi, ali po drugi pogodbi, ...), podatke, ki so mu jih v okviru tega razmerja posredovali in ki jih je pridobil sam, obdelovati v vsebini in za časovno obdobje ter v skladu z zgoraj navedenimi nameni s katerim jih obdeluje, če je takšna obdelava podatkov primerna in potrebna za doseganje teh namenov, vendar v vsakem primeru najdalj do preklica danega soglasja Naročnika oziroma Uporabnika.

88. A1 sme v skladu z Veljavnimi predpisi in s Splošnimi pogoji za potrošnike svoje telefonske razgovore z Naročniki in Uporabniki in njihove posredovane zahteve, na podlagi predhodnega zvočnega opozorila pred vsakim snemanjem (ki vključuje obvestilo o snemanju, pojasnilo glede namena snemanja ter trajanja hrambe posnetkov), zvočno snemati in zapise teh snemanj ter z njimi povezane podatke o prometu hraniti: (i) za namene zagotavljanja dokazov o tržni transakciji oziroma dokazov v zvezi z izvajanjem pravic in obveznosti, ki izvirajo iz Naročniške pogodbe oziroma drugih pogodb, (ii) za namene zagotavljanja dokazov o drugi komunikaciji poslovne narave, v zvezi s katero je podan pravni interes hrambe posnetkov, (iii) za namene reševanja reklamacij ali ugovorov.

89. Naročnik in Uporabnik soglašata, da sme A1 pridobljene podatke posredovati: (i) Drugim ponudnikom, (ii) drugim pogodbenim partnerjem, prek katerih oziroma s pomočjo katerih izvaja Elektronske komunikacijske storitve, izpolnjuje svoje obveznosti in uveljavlja svoje pravice iz Naročniških pogodb in drugih pogodb (iii) družbam, s katerimi je neposredno ali posredno (npr. preko hčerinske družbe, družbe matere, obvladane oz. obvladujoče družbe, ipd.) kapitalsko, pogodbeno ali kako drugače povezan ali je v procesu povezovanja (npr. združitvev, prevzem) oziroma družbam, ki so članice iste poslovne skupine gospodarskih družb (iv) družbam, skupaj s katerimi ponuja Elektronske komunikacijske storitve ali druge storitve (npr. z namenom zagotoviti dodatne ugodnosti, optimizirati poslovanje ipd.) oziroma pogodbenim partnerjem s katerimi A1 kako drugače poslovno sodeluje, in (v) tretjim osebam, ki imajo v skladu z Veljavnimi predpisi za pridobivanje, obdelavo, posredovanje ali hranjenje osebnih podatkov podlago v Veljavnih predpisih, osebni privolitvi posameznika ali pogodbenem razmerju, ali ki smejo v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike pridobivati, hraniti, uporabljati ali kako drugače obdelovati te podatke, če je to potrebno za izpolnjevanje A1 obveznosti ali za uveljavljanje A1 pravic iz Naročniške pogodbe ali iz drugih pogodb - vse v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. Zgoraj navedeni prejemniki lahko podatke obdelujejo v okviru pooblastila za obdelovanje osebnih podatkov, s katerim v skladu z Veljavnimi predpisi, osebno privolitvijo posameznika ali pogodbenim razmerjem razpolaga A1 in danega pooblastila A1 posameznemu prejemniku - med drugim tudi za namene neposrednega trženja oziroma obveščanja o komercialnih akcijah in novostih v njihovi ponudbi ter za namene komuniciranja z Naročnikom in Uporabnikom. A1 sme pridobljene podatke o Naročnikih, ki imajo v razmerju do A1 neizpolnjene obveznosti, posredovati tudi tretjim osebam, če te tretje osebe te podatke potrebujejo zaradi uveljavljanja A1 pravic v razmerju do teh Naročnikov.

90. Pri storitvah Gostovanja in drugih Storitvah Drugih ponudnikov lahko pride do pridobivanja, hrambe, uporabe ali drugačne obdelave podatkov tudi pri A1 roaming partnerjih in Drugih ponudnikih.

91. Naročnik in Uporabnik soglašata, da se osebni podatki lahko iznosijo tudi v tretje države (države, ki niso članice Evropske unije ali Evropskega gospodarskega prostora) in nadalje obdelujejo v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov te države.

92. Naročnik in Uporabnik potrjujeta, da sta bila seznanjena z dejstvom, da ima vsak posameznik pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, dopolnitve, popravka, blokiranja in izbrisa osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj (v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov) - razen če je ta pravica omejena z Veljavnimi predpisi.

93. V primeru, da je za pridobivanje, hrambo, uporabo ali katerokoli drugo vrsto obdelave osebnih podatkov, v skladu z Veljavnimi predpisi, ali Naročniško pogodbo, ali iz drugega pravnega naslova, potrebno soglasje posameznika, A1 lahko te podatke obdeluje zgolj po predhodnem soglasju tega posameznika. Če posameznik svoje soglasje prekliče, A1 takoj preneha z obdelavo tistih podatkov, za katero je to soglasje potrebno. Naročnik potrjuje, da je v primeru, če Uporabnik ne pristopi k Splošnim pogojem za potrošnike in je v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike ali Veljavnimi predpisi za obdelavo osebnih podatkov potrebno njegovo predhodno soglasje, od Uporabnika to soglasje pridobil oziroma je Uporabnik to soglasje dal ter da je bil pred tem seznanjen s postopki in načini obdelave osebnih podatkov v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike oziroma Veljavnimi predpisi. Naročnik obenem zagotavlja A1, da je pred sklenitvijo Naročniške pogodbe ali druge pogodbe, v pisni obliki pridobil tudi vsa morebitno potrebna upravičenja in soglasja drugih posameznikov, na katere se to pogodbeno razmerje nanaša, vendar niso pogodbeni stranka oziroma niso pristopili k Splošnim pogojem za potrošnike oziroma z njimi kako drugače smiselno ne soglašajo, ter potrjuje, da je te posameznike seznanil z namenom obdelave osebnih podatkov in z dejstvom, kdo je upravljavec osebnih podatkov in soglašaja, da bo na zahtevo A1, družbi A1 tako pridobljena soglasja tudi takoj izročil.

94. Naročnik v skladu z Veljavnimi predpisi odloči, ali bodo in kateri od osebnih podatkov, katere posreduje A1, bodo vpisani v univerzalni imenik in drug javno dostopni imenik (ki ga izdaja A1). Naročnik sme preveriti vpisane podatke, zahtevati njihovo spremembo ali njihov izbris. Naročnik lahko ob vpisu v javno dostopni imenik, ali kadarkoli pozneje, prepove uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni namen, ali za klice, ki imajo raziskovalni namen, ali za oboje, kar A1 v javno dostopnem imeniku nedvoumno označi. Če Naročnik prepoved uporabe A1 posreduje po vpisu v javno dostopni imenik, ali jo vsebinsko spremeni, bo A1 spremembo v javno dostopnem imeniku označil takoj ob prvi naslednji izdaji oziroma bo spremembo javil izdajatelju imenika. Naročnik se s posredovanjem soglasja Uporabnika za vpis podatkov v imenik strinja, da se v skladu z zgoraj naštetimi pogoji, namesto podatkov o Naročniku, vpišejo in obdelujejo podatki o Uporabniku. Poleg osnovnega namena javno dostopnega imenika, objave podatkov o Naročnikih in Uporabnikih, ki dovolijo vpis in objavo podatkov, javno dostopni imenik v elektronski obliki lahko omogoča še iskanje Naročnikov oziroma Uporabnikov po imenu, priimku ali nazivu ter druge dodatne funkcije, zlasti iskanje po različnih kriterijih, tudi po telefonski številki (ti. inverzno iskanje).

95. Vse navedeno glede osebnih podatkov, kar velja za Naročnike in Uporabnike, se smiselno uporablja oziroma velja tudi za druge osebe, ki niso Naročnik oziroma Uporabnik, vendar pa so pristopile k Splošnim pogojem za potrošnike ali z njimi kako drugače smiselno soglašajo.

#### **XIV. Skrb za Uporabnike**

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

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

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

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

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

## **XV. Veljavnost Splošnih pogojev za potrošnike**

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

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

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

104. Predmetni Splošni pogoji za potrošnike začnejo veljati 1. 11. 2017 in v celoti nadomestijo do sedaj veljavne Splošne pogoje za potrošnike.

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



Veljavnost: od vključno 15. 06. 2017 dalje

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

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

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

Vsebina Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev je naslednja:

### **KAZALO**

- I. Opredelitve**
- II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki**
- III. Splošno o Mobilnih storitvah**
- IV. Izvajanje Mobilnih storitev**
- V. Dostop do odprtega interneta**
- VI. Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev**
- VII. Terminalska oprema**
- VIII. Gostovanje kot v domačem omrežju**
- IX. Veljavnost Posebnih pogojev za mobilne storitve**

### **I. Opredelitve**

1. Opredelitve uporabljene v Posebnih pogojih za mobilne storitve (kot so opredeljeni v nadaljevanju) imajo naslednji pomen:
  - o **Brezplačni preizkus:** kot opredeljeno v Posebnih pogojih za izvajanje storitve brezplačni preizkus, objavljenimi na spletni strani [A1.si](http://A1.si).
  - o **Kartica SIM** (okrajšava za poimenovanje v angleškem jeziku: Subscriber Identity Modul): pomeni fizičnega ali drugačnega nosilca podatkov: (i) identifikacijskih podatkov Naročnika, ki omogoča identifikacijo Naročnika in (ii) drugih podatkov potrebnih za izvajanje in uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi.
  - o **Ločeni račun:** je Račun, na katerem sta ločeno prikazani poslovna in zasebna uporaba Elektronskih komunikacijskih storitev s strani Uporabnika, katerega A1, glede na lastne tehnične zmožnosti, izstavi Naročniku na posebno pisno zahtevo Naročnika.
  - o **Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje in/ali Mobilno omrežje:** je A1 omrežje, s katerim A1 Naročnikom in/ali Uporabnikom zagotavlja Mobilne elektronske komunikacijske storitve in ki deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000 in drugih frekvenc, ki omogočajo storitve Mobilnega omrežja.
  - o **Mobilne elektronske komunikacijske storitve in/ali Mobilne storitve:** so Elektronska komunikacijska storitev vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje in jih A1 nudi svojim Naročnikom in Uporabnikom v skladu s: (i)

Naročniško pogodbo, (ii) Splošnimi pogoji in/ali (iii) Posebnimi pogoji in/ali (iv) vsemi drugimi pogoji, omejitvami in navodili v zvezi z uporabo Mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev.

- **Nedelovanje storitev:** pomeni popolno nezmožnost opravljanja komunikacije oz. Elektronske komunikacijske storitve upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamči A1, v obsegu kot je določeno s temi Splošnimi pogoji za potrošnike.
- **Ocenjena maksimalna hitrost** je dejanska hitrost prenosa podatkov povprečnega Uporabnika, ki uporablja Elektronske komunikacijske storitve A1 omrežja kjerkoli na področju bazne postaje. Uporabnik se lahko nahaja v dobrih ali slabih radijskih razmerah, lahko koristi storitev na zasedenih ali normalno obremenjenih baznih postajah v katerikoli točki dneva, vse v odvisnosti od številnih dejavnikov, ki vplivajo na zmanjševanje Oglaševane hitrosti, ki se jo dosega v idealnih pogojih. Prav zato je ob realni uporabi in upoštevajoč vse omejitve Ocenjena maksimalna hitrost praviloma nižja od Oglaševane hitrosti.
- **Oglaševana hitrost** pomeni teoretično maksimalno možno hitrost, ki jo določena tehnologija zmore v idealnih radijskih pogojih. Ta je različna v omrežjih 2G/3G/4G in je predpisana z mednarodnimi standardi. To pomeni, da ima Uporabnik, ki uporablja Elektronske komunikacijske storitve na določeni točki, terminalno opremo, ki te hitrosti omogoča, ima odlične nivoje sprejemnega signala, dobro kvaliteto signala, prav tako pa lokacija bazne postaje na katero se povezuje ni prezasedena s prometom preostalih (sočasnih) Uporabnikov na področju te iste bazne postaje. Oglaševana hitrost se navaja v komunikaciji z Uporabniki in v ponudbi A1. Oglaševana hitrost je v določenih pogojih lahko drugačna od Ocenjene maksimalne hitrosti (t.j. dejanske hitrosti).
- **Posebni pogoji za mobilne storitve:** so predmetni A1 Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev. Posebni pogoji za mobilne storitve so Posebni pogoji v smislu: (i) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica, oziroma (ii) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik in so njihov neločljivi sestavni del.
- **Slabše delovanje storitev:** pomeni trajajoče delovanje Elektronske komunikacijske storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in gre za delovanje, ki je v nasprotju s pogodbenimi pogoji (t.j. v nasprotju z Naročniško pogodbo in Splošnimi pogoji za potrošnike ter morebitnimi drugimi pogoji, ki opredeljujejo Elektronske komunikacijske storitve).
- **Splošni pogoji:** v smislu po Posebnih pogojih za mobilne storitve so: (i) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica ali (ii) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik.

## II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki

2. Posebni pogoji za mobilne storitve, vrste in vsebine Mobilnih storitev in ostali javno dostopni podatki potrebni za obveščanje Naročnikov in Uporabnikov glede Mobilnih storitev, so dostopni na A1 spletni strani in na njegovih prodajnih mestih.

## III. Splošno o Mobilnih storitvah

3. A1 izvaja Mobilne storitve v okviru svoje vsakokratne ponudbe Mobilnih storitev, v skladu z Naročniško pogodbo ter Veljavnimi predpisi.
4. A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost Mobilnih storitev.

5. Pogoji za uporabo posamezne Mobilne storitve je lahko tudi Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar Naročniku lahko zagotovi A1. A1 lahko to posebno opremo, naprave in ostalo zagotovi Naročniku bodisi s prodajo, bodisi na drug način, kot ga določi A1 oziroma ga dogovorita A1 in Naročnik.
6. A1 tekoče spremlja vse ključne kazalce kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in Uporabnikom zagotavlja tisto raven kakovosti ponujenih Elektronskih komunikacijskih storitev in aplikacij (vključno rokov za začetno priključitev), kot jo mora zagotavljati v skladu z Veljavnimi predpisi. A1 zagotavlja Uporabnikom najvišjo kakovost Elektronskih komunikacijskih storitev, kot jo omogočajo njegove tehnične zmožnosti. A1 Uporabnikom ne odgovarja za posledice slabše kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in za motnje, ki jih v okviru svojih tehničnih zmožnosti ne more preprečiti oziroma odpraviti.
7. A1 na A1 omrežju zagotavlja vsa vzdrževalna dela in pomoč Uporabnikom v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. V primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti A1 omrežja, A1 ravna v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. A1 tudi tekoče meri in v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave lahko oblikuje promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost njegovih Elektronskih komunikacijskih storitev ne vpliva.

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

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

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

12. A1 ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov. Zaradi zagotavljanja čim boljše celotne kakovosti prometa A1 promet analizira in spremlja, vse za potrebe optimizacije omrežja, pri čemer to nima nikakršnega vpliva na to kaj in kako Uporabniki prenašajo v omrežju, na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost Uporabnikov ali varstvo osebnih podatkov Uporabnikov. Omejitve pri posredovanju prometa v omrežju so vezane na tehnološke omejitve na radijskem omrežju. A1 zagotavlja nemoteno delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev z izvajanjem ustreznih ukrepov za vzdrževanje omrežja, kot to določajo Splošni pogoji za potrošnike, Splošni pogoji za pravne osebe in podjetnike ter ti Posebni pogoji za mobilne storitve in Veljavni predpisi.

13. A1 ne izvaja IP QoS (quality of service ali kakovost storitve) na Uporabniškem prometu dostopa do interneta in ne posega v Uporabniško izkušnjo na način, da bi privilegiral določene spletne storitve in/ali aplikacije. IP omrežja so bila zasnovana za prenos podatkov, kjer zakasnitve IP paketov in zanesljivost dostave ni pomembna, vendar pa se danes uporabljajo tudi za prenos zahtevnejšega prometa. Na Uporabniško izkušnjo zato v veliki meri vplivajo omejitve pri prenosu IP paketov, ki jih opisujemo kot zakasnitev, trepetanje in izguba paketov. Le-te so odvisne od vrste Uporabniške Terminalske opreme (npr. prenosni telefon), dostopovne tehnologije, trenutne lokacije Uporabnika in spletne storitve/aplikacije, do katere Uporabnik dostopa. V razmerah, ko se Uporabniku poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov se le-to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Vzorčen primer so IP govorne in video klicne storitve v oblaku, kjer Uporabnik lahko doživi zamik ali izgubo zvoka in video vsebine.
14. A1 pri izvajanju Elektronskih komunikacijskih storitev lahko omejuje količino prenosa podatkov glede na paket oziroma opcijo, tako da pozna različne količine zakupljenega prenosa podatkov v tem obziru in tudi zaračunavanja po prekoračitvi zakupljenih količin, kar je vse jasno in transparentno navedeno pri posameznem paketu oziroma opciji. Po prekoračitvi zakupljene količine prenosa podatkov je lahko nadaljnja poraba podatkov blokirana, lahko pa je hitrost prenosa podatkov pomembno znižana, kar vpliva na storitev dostopa do interneta in sicer v prvem primeru tako, da je storitev onemogočena, v drugem pa še vedno deluje, a počasneje. Dostop do interneta je Uporabniku lahko omogočen tudi v primeru, če nima zakupljene količine podatkov, pri čemer gre za zaračunavanje po porabi, na enoto.
15. Na hitrost prenosa podatkov vplivajo različni dejavniki, kot so na primer: nivo sprejemnega signala na določeni točki in oddaljenost od oddajne enote, kvaliteta signala na določeni točki, zasedenost bazne postaje oziroma število sočasnih Uporabnikov, zmožnost Terminalske opreme dosegati maksimalne hitrosti, izpadi baznih postaj, tehnologija, ki je uporabljena za prenos podatkovnega prometa 2G/3G/4G, frekvenčni spekter, ki se uporablja za določeno tehnologijo (več spektra večje možne hitrosti), zunanja in notranja uporaba storitev, vremenske razmere, fizične in druge ovire mikrolokacije in makrolokacije.
16. A1, kot tudi vsi ostali ponudniki javnih elektronskih komunikacij, vključno s ponudniki storitev dostopa do interneta ter ponudniki vsebin, aplikacij in storitev lahko ponujajo storitve, ki niso storitve dostopa do interneta in ki so optimizirane za določene vsebine, aplikacije ali storitve oziroma njihovo kombinacijo, če je optimizacija nujna za izpolnitev zahtev v zvezi z vsebinami, aplikacijami ali storitvami za določeno raven kakovosti. A1 morebitne tovrstne storitve, če te obstojijo in na katere se lahko naroči Naročnik, nudi v sklopu svoje preostale ponudbe, ki je na voljo na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si). Razlaga morebitnega dejanskega vpliva na storitev dostopa do interneta je v primeru obstoja le-tega pojasnjena ob posameznem produktu oziroma kot pojasnjeno v točki 18.
17. V zvezi z zagotavljanjem dostopa do interneta sta v okviru ponudbe A1 relevantni dve hitrosti in sicer Ogllaševana hitrost in Ocenjena maksimalna hitrost. Ogllaševana hitrost in Ocenjena maksimalna hitrost prenosa podatkov je za različne tehnologije drugačna, prav tako pa so odstopanja tudi geografsko pogojena in odvisna od različnih dejavnikov, navedenih v točki 15. Vse navedeno velja tako za prenos podatkov iz strežnika k Uporabniku in od Uporabnika k strežniku.
18. Dodatne razlage in pojasnila glede točk tega poglavja (kot npr. kako bi morebitne storitve po točki 16. lahko vplivale na storitve dostopa do interneta, ki se zagotavljajo končnemu

Uporabniku; kako bi morebitne dovoljene storitve za upravljanje prometa vplivale na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost Uporabnikov in varstvo osebnih podatkov Uporabnikov; razlaga pokritosti, dostopnosti in hitrosti omrežja; mehanizem merjenja hitrosti; praktični primeri in opisi v zvezi s podatkovno porabo glede na storitev/aplikacije/tehnologijo; zahtevane hitrosti za nemoteno uporabo storitev in aplikacij in vpliv uporabe teh na hitrost interneta itd.), ki niso že pojasnjena v drugih delih teh Posebnih pogojev za mobilne storitve, so dostopne na internetni strani A1, to je [www.A1.si](http://www.A1.si), predvsem na zavihku Internet/Omrežje.

19. Pravna sredstva, ki jih ima Naročnik na voljo so navedena v Splošnih pogojih za potrošnike oziroma Splošnih pogojih za pravne osebe in podjetnike in so ustrezno relevantna tudi za to poglavje, pri čemer določbe tega poglavja prevladajo nad poglavjem Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo po Splošnih pogojih za potrošnike oziroma Splošnih pogojih za pravne osebe in podjetnike, v delu kjer se morebiti prekrivajo.

## **VI. Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev**

20. A1 si kontinuirano prizadeva dosegati visok nivo kakovosti delovanja Elektronskih komunikacijskih storitev skladno s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe, temi Posebnimi pogoji za mobilne storitve, lastno politiko poslovanja ter svojimi tehničnimi zmožnostmi, pri čemer razpoložljivost javnih komunikacijskih omrežij in storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna, prav tako v primeru gostovanja na drugem omrežju kakovost storitev A1 ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jo zagotavlja operater takega omrežja.
21. Kakovost storitev je zagotovljena v primeru običajne rabe storitev Uporabnikov, v običajnih okoliščinah, ob običajnem številu Uporabnikov, po principu pravične uporabe (fair usage) in v obsegu, kot ga omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna instalacija Uporabnika, Terminalska oprema in druge okoliščine, ki lahko vplivajo na storitve.
22. V primeru nedoseganja pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (t.j. Napak) A1 Naročnikom v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe, temi Posebnimi pogoji za mobilne storitve in s kriteriji in pripadajočimi pogoji, kot so objavljeni na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si), upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu, zagotavlja denarno nadomestilo za čas Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve.
23. Najvišje nadomestilo za čas Nedelovanja ali Slabšega delovanja ne more preseči sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila, če ni v Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe, teh Posebnih pogojih za mobilne storitve drugače določeno. V primeru, če Naročnik zakupuje več konvergenčnih javnih komunikacijskih storitev v paketu, A1 povrne nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev kot jo ima objavljeno v svojem Ceniku. V kolikor A1 v Ceniku nima določene naročnine za posamezno storitev povrne sorazmerni del in sicer v razmerju, kot je to opredeljeno in objavljeno na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) (npr. v paketu trojček v primeru nedelovanja ene storitve ustreznih del, 33,3% naročnine). Na enak način se določa tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov).
24. A1 bo Naročniku na zahtevo povrnil del plačane naročnine, skladno z določbami Splošnih pogojev za potrošnike, Splošnih pogojev za pravne osebe ter teh Posebnih pogojih za mobilne storitve le v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani A1 potrjenega Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve. Naročnik lahko zahteva



izplačilo nadomestila v posameznem Obračunskem obdobju po prejemu računa za to obdobje, v roku in po postopku, kot določeno v poglavju Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo Splošnih pogojev za potrošnike oziroma Splošnih pogojev za pravne osebe.

25. Čas Nedelovanja oziroma Slabšega delovanja storitve se šteje od časa prijave Napake v skladu s pravili, kot so določeni na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) do časa odprave Napake, ki je bila potrjena iz strani Naročnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu A1, v kolikor je to tehnično mogoče, upošteva prejšnji dve točki teh Posebnih pogojev za mobilne storitve. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.
26. V primeru povračila nadomestila lahko Naročnik izbere enega izmed naslednjih načinov, v kolikor v sistemu A1 ta možnost obstaja in če ni za posamezen primer izrecno drugače določeno: (i) dobropis na naslednjem mesečnem računu (ii) izdaja dobropisa, katerega znesek si Naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa (iii) popust na naročnino (v kolikor je dogovorjeno, da se storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v Naročniški pogodbi) (iv) nakazilo zneska na transakcijski račun Naročnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da Naročnik svoje obveznosti A1 poravnava preko trajnika.
27. Kot Slabše delovanje ali Nedelovanje storitve se ne šteje: (i) ko je prenos podatkov oz. najvišja hitrost dostopa do interneta omejena z medijem in tehnologijo, ki skupaj omogočata najvišjo prenosno kapaciteto (ii) ko stanje omrežja, kakovost radijskega signala, povezave, naprave in drugi dejavniki na prenosni poti lahko povzročijo nižjo doseženo hitrost prenosa podatkov pri Uporabnikih (iii) ko je A1 omejen z vršno hitrostjo mobilnih omrežij (iv) v času izpada zaradi vzdrževalnih del, če so le-ta opravljena v primernem in napovedanem času, oziroma skladno z Veljavnimi predpisi (v) Slabše delovanje ali Nedelovanje storitev, katerih vzrok je pokritost ozemlja z mobilnim signalom oziroma A1 omrežjem.
28. A1 ne odgovarja za zmanjšano kakovost storitev (t.j. za Napake) v primerih: (i) izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), (ii) različnih zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na pokritost ozemlja z mobilnim signalom in nanje A1 ne more vplivati, (iii) če poteka nadgradnja, vzdrževanje ali modifikacija opreme ali omrežja, Naročniki pa so bili o tem pravočasno in ustrezno obveščeni, (iv) če A1 nima nadzora in dostopa do komunikacijskega medija in elementov omrežja, ki ga najema (v) če Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev izvira iz kakšnega vzroka, ki je izven odgovornosti A1 in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti, (vi) če Uporabniki v omrežju ne uporabljajo Terminalske opreme, kot je to določeno s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe in temi Posebnimi pogoji za mobilne storitve (vii) če se v postopku ugotavljanja Napake ugotovi, da je Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev nastalo izključno zaradi dejanja Naročnika, Uporabnika ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti ali če je Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev posledica dejanj zlorabe ali nepravilne uporabe naprav in/ali storitev s strani Naročnika ali Uporabnika, razen če Veljavni predpisi določajo drugače (viii) če Uporabnik v času Slabšega delovanja ali Nedelovanja storitve gostuje pri tujem operaterju (ix) če se Slabše delovanje ali Nedelovanje storitev pojavi v času Brezplačnega preizkusa oz. Testiranja storitev (x) če je Naročnik iz tega naslova že prejel določeno ugodnost (npr. dobropis, ...) (xi) če so Naročnikove storitve skladno s temi pogoji začasno ali trajno izklopljene (xii) če Uporabnik za prenos podatkov uporablja programe za izmenjavo datotek (P2P).
29. Uporabnik je dolžan zagotoviti dostop do omrežnih elementov in aktivno sodelovati pri odpravi Napake. V nasprotnem primeru se čas, ko A1 zaradi razlogov na strani Naročnika ali

Uporabnika ni mogel izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo Napake ne šteje v čas Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.

30. Naročnik do nadomestila ni upravičen, če operater iz objektivnih razlogov ne razpolaga s podatki, ki so potrebni za izvajanje določb tega poglavja Posebnih pogojev za mobilne storitve (npr. sistemi operaterja ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev Napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na Veljavne predpise).

## **VII. Terminalska oprema**

31. Če Terminalska oprema ni v lasti Naročnika in če mora Naročnik to opremo vrniti A1, vendar je ne vrne v roku določenem v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, po kateri je Naročnik to opremo prevzel v posest in v uporabo, mora Naročnik to opremo od A1 odkupiti za ceno (kupnino), kot jo določa Cenik oziroma po tržnih cenah, v skladu z izstavljenim Računom. Če rok za vrnitev te opreme v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, ni določen, mora Naročnik to opremo na lastne stroške vrniti A1 (na poslovni naslov A1, s pripisom: Vračilo opreme) najkasneje v roku petnajstih dni od dneva, ko na strani Naročnika ne obstoji več pravni naslov za posest in uporabo te opreme.
32. A1 lahko kadarkoli spremeni nastavitve na Terminalski opremi v lasti A1 in Naročnika o tem obvesti.
33. Naročnik, ki je od A1 kupil (prejel) Terminalsko opremo po znižani (akcijski) ceni, lahko pri odstopu od Naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave, zaradi spremembe Naročniške pogodbe, izbira: ali (i) bo kupljeno Terminalsko opremo obdržal - potem ko bo A1 plačal znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete Terminalske opreme izračunanem po formuli: (maloprodajna cena za Terminalsko opremo ob nakupu, kot jo določi A1 - (minus) znesek kupnine, ki ga je Naročnik plačal za Terminalsko opremo ob nakupu Terminalske opreme) / (deljeno) s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko bi Naročniška pogodba še morala veljati, ali (ii) pa bo vrnil Terminalsko opremo A1 v stanju, v kakršnem mu je bila izročena in bo A1 obenem plačal uporabnino za čas uporabe te Terminalske opreme izračunano po formuli: (maloprodajna cena za Terminalsko opremo ob nakupu, kot jo določi A1 X (pomnoženo) z 0,7) / (deljeno) (s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko je Naročniška pogodba veljala) + ((A1 maloprodajna cena za Terminalsko opremo X (pomnoženo) z 0,3)), A1 pa mu bo takoj po tem prejetem plačilu vrnil kupnino plačano za Terminalsko opremo.

## **VIII. Gostovanje kot v domačem omrežju**

34. V okviru koncepta »gostovanje kot v domačem omrežju« (t.i. Roam Like at Home oz. RLAH), se ukinjajo pribitki na domače cene oz. pogoje pod pogoji določenimi v predmetnih Posebnih pogojih za mobilne storitve.
35. Paketi z večjo količino zakupa za prenos podatkov doma bodo v EU gostovanju vsebovali določeno mejo brezplačne uporabe iz zakupljenih količin prenosa podatkov, nad katero bo še vedno obračunan pribitek, ki od 15.06.2017 znaša 9,394 EUR (z DDV) za GB (gigabajt) prenesenih podatkov in se obračunava po reguliranem intervalu 1 kB. Meja, nad katero se zaračunava navedeni pribitek, je izračunana na podlagi mesečne naročnine za mobilne telekomunikacijske storitve, ki se plačuje za paket oz. opcijo po enačbi: Meja (v GB) = 2 x mesečna naročnina za mobilne telekomunikacijske storitve brez DDV / regulirana medoperaterska veleprodajna cena brez DDV za prenos podatkov v gostovanju. Regulirana medoperaterska veleprodajna cena za prenos podatkov v gostovanju od 15.06.2017 znaša 7,70 EUR brez DDV za GB.

Po enaki formuli se izračuna meja tudi pri primerih dodatnih opcij z zakupom prenosa podatkov. V izogib morebitnih nesporazumom posebej poudarjamo, da se meja pri konvergenčni ponudbi, ki vključuje tudi pakete za mobilne storitve, izračuna glede na mesečno naročnino mobilnega paketa, ki je vključen v konvergenčno ponudbo in ne seštevka vseh naročnin, ki so vključene v konvergenčno ponudbo.

Meja, nad katero se zaračunava navedeni pribitek, je lahko tudi višja od regulirane, če je tako določeno v veljavnem ceniku A1.

36. Za uporabo mobilnih storitev v EU gostovanju po domačih cenah in ostalih pogojih gostovanja kot v domačem omrežju mora uporabnik mobilnih storitev A1 predložiti dokazila o trajnih vezeh na področju Republike Slovenije (v nadaljevanju: RS).
37. Trajne vezi z območjem RS imajo vsi uporabniki ne glede na državljanstvo, ki na tem območju dejansko prebivajo ali so na tem območju pogosto in bistveno prisotni zaradi šolanja, trajnega delovnega ali drugega pogodbenega razmerja, ki terja fizično prisotnost (vključno z obmejnimi delavci, ki na delo hodijo čez mejo RS). Navedeno se lahko izkazuje z dokazilom: o vpisu v redne programe šolskih ali visokošolskih zavodov v RS; o delovnem razmerju s krajem opravljanja dela v RS; o trajnih pogodbenih razmerjih v RS, ki vključujejo znatno stopnjo fizične prisotnosti v primeru samozaposlenih oseb; o trajnih prejemkih iz javnih sredstev vezanih na prisotnost v RS ipd. Pri poslovnih uporabnikih se trajne vezi izkazujejo z izpiskom iz Poslovnega registra Slovenije pri AJPES in po potrebi se dokazili o dejanskem opravljanju gospodarske dejavnosti v RS s strani zaposlenih, ki uporabljajo zadevno SIM-kartico. Naročniki A1 izkažejo trajne vezi pri sklenitvi naročniškega razmerja, predplačniki A1 pa z registracijo v SIMPL Bonus klub ali z osebno predložitvijo drugih dokazil o trajnih vezeh na področje RS.
38. Za naročnike, ki imajo na dan 15.06.2017 že sklenjene naročniške pogodbe z A1, se šteje, da so trajne vezi izkazali ob sklenitvi naročniškega razmerja. Predplačniškim uporabnikom, ki še niso registrirani v SIMPL Bonus klub ali niso osebno predložili dokazila o trajnih vezeh z območjem RS, se s 15.06.2017 storitve v EU gostovanju pričnejo obračunavati po konceptu »gostovanja kot v domačem omrežju«, si pa A1 pridržuje pravico, da naknadno pozove uporabnika predplačniških mobilnih storitev k predložitvi dokazov o aktualnih trajnih vezeh z območjem RS preko SMS sporočila na zadevno SIM-kartico.
39. Naročniki, ki sklenejo naročniško razmerje z A1 po 15.06.2017, izkažejo trajne vezi pri sklenitvi naročniškega razmerja z osebno dokumentom ali drugim dokazilom o trajnih vezeh z območjem RS (kot so navedena v točki 37 predmetnih Posebnih pogojev za mobilne storitve), predplačniški uporabniki A1 pa z registracijo v SIMPL Bonus klub ali z osebno predložitvijo dokazila o trajnih vezeh z območjem RS.
40. A1 si pridržuje pravico, da v primeru zaznanih anomalij pri uporabi ali sumu na zlorabe storitev gostovanja, ki temelji na kumulativnem spremljanju objektivnih kazalnikov v obdobju najmanj štirih mesecev, največ dvakrat letno ponovno pozove naročniškega ali predplačniškega uporabnika mobilnih storitev k predložitvi dokazov o aktualnih trajnih vezeh z območjem RS preko SMS sporočila na zadevno SIM-kartico. Uporabnik lahko v roku 15 dni po poslanem pozivu osebno predloži A1 dokazila o aktualnih trajnih vezeh z območjem RS (kot so navedena v točki 37 predmetnih Posebnih pogojev za mobilne storitve) hkrati z zadevno SIM-kartico, sicer se po izteku tega roka prenehajo uporabljati pogoji gostovanja kot v domačem omrežju in se začnejo v skladu s pogoji EU regulacije v EU gostovanju obračunavati pribitki na vse opravljene storitve dokler uporabnik ne dokaže trajne vezi z območjem RS. V tem primeru mu bodo pogoji gostovanja kot v domačem omrežju začeli veljati naslednji delovni dan.
41. Od 15.06.2017 znašajo pribitki za EU gostovanje: 0,03904 EUR (z DDV) na minuto odhodnega klica v Slovenijo oz. znotraj omrežij držav, za katere velja EU regulacija, 0,0132 EUR (z DDV) na minuto dohodnega klica, 0,0122 EUR (z DDV) na poslani SMS, 0,0092 EUR (z DDV) na poslani MMS in 9,394 EUR (z DDV) na GB prenesenih podatkov.

## **IX. Veljavnost Posebnih pogojev za mobilne storitve**

42. Posebni pogoji za mobilne storitve so del Splošnih pogojev oziroma veljajo kot del Splošnih pogojev in jih sme A1 spremeniti v skladu z lastno odločitvijo kot spremembo Splošnih pogojev.
43. V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji za mobilne storitve, veljajo Posebni pogoji za mobilne storitve, Splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev za mobilne storitve.
44. Predmetni Posebni pogoji za mobilne storitve začnejo veljati 15.06.2017.
45. Ti Posebni pogoji za mobilne storitve zavezujejo vse Naročnike (potrošnike, pravne osebe in podjetnike), ki so sklenili Naročniško pogodbo za mobilne storitve, in sicer skupaj s (i) Splošnimi pogoji za potrošnike, če je Naročnik potrošnik in (ii) Splošnimi pogoji za pravne osebe in podjetnike, če je Naročnik pravna oseba in/ali podjetnik.



Veljavnost: od vključno 20. 4. 2017 dalje

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

## **Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev**

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134 B, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi Širokopasovne storitve - vse v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike oziroma v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike in Posebnimi pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev ter Veljavnimi predpisi.

Vsebina  
Posebnih pogojev za izvajanje širokopasovnih storitev  
je naslednja:

### **Kazalo**

- I. Opredelitve
- II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki
- III. Splošno o Širokopasovnih storitvah
- IV. Izvajanje Širokopasovnih storitev
- V. Posamezne Širokopasovne storitve
  - a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL
  - b. Internetna storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistem
  - c. Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH)
- VI. Nedelovanje ali slabše delovanje Širokopasovnih storitev in dostop do odprtega interneta
- VII. Terminalska oprema
- VIII. Veljavnost Posebnih pogojev za širokopasovne storitve

## I. Opredelitve

1. Opredelitve uporabljene v Posebnih pogojih za širokopasovne storitve (kot so opredeljeni v nadaljevanju) imajo naslednji pomen:
  - **Delovni dan operaterja:** je vsak dan razen sobot, nedelj in z zakonom določenih dela prostih praznikov.
  - **EMX sistem:** 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 Elektronski komunikacijski storitvi oziroma Širokopasovni storitvi, ki jih lahko A1 korigira z daljinskim posegom. Daljinski poseg je npr. nasvet Uporabniku, odprava napake z daljinskim posegom v terminalsko opremo uporabnika ali v Terminalsko opremo A1 ali sisteme (npr. nastavitve Terminalske opreme, sprememba konfiguracije omrežne opreme ali sistemov A1 ipd.).
  - **Nadomestilo:** je pravično denarno povračilo za čas, ko Naročnik zaradi nedelovanja Širokopasovne storitve te ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine. Do Nadomestila je upravičen le Naročnik Širokopasovne storitve.
  - **Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev (oz. Posebni pogoji za širokopasovne storitve):** so predmetni Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev. Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev 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.
  - **Splošni pogoji:** v smislu po Posebnih pogojih za izvajanje širokopasovnih storitev 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.
  - **Širokopasovna storitev:** je Elektronska komunikacijska storitev ali z njo povezana storitev, katero A1 zagotavlja svojim Naročnikom oziroma Uporabnikom ter obsega storitve, kot so internetne, telefonske ter televizijske. Internetne storitve so: dostop v internet, elektronska pošta, gostovanje spletnih strani ter ostale storitve povezane z dostopom v internet. Telefonske storitve so: dohodni in odhodni klici znotraj A1 omrežja, dohodni in odhodni klici v omrežja nacionalnih in tujih operaterjev, dohodni in odhodni klici v omrežja mobilnih operatorjev, dostop do številka za klice v sili, druge dodatne storitve. Televizijske storitve: omogočajo ogled televizijskih in radijskih programov ter druge napredne TV storitve.
  - **Zahtevne napake:** so vse tiste napake za katere je potreben poseg na infrastrukturnem delu omrežja (fizičnem sloju OSI modela, omrežni opremi A1, zamenjava sistemov,..) ali odprava napake zahteva poseg na terenu oziroma na lokaciji Naročnika ali menjavo terminalske opreme (bodisi fizično na lokaciji bodisi preko pošte).

## II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki

2. Posebni pogoji za širokopasovne storitve, vrste in vsebine Širokopasovnih storitev in ostali javno dostopni podatki potrebni za obveščanje Naročnikov in Uporabnikov glede Širokopasovnih storitev, so dostopni na A1 spletni strani A1.si in na njegovih prodajnih mestih.

## III. Splošno o Širokopasovnih storitvah

3. A1 izvaja Širokopasovne storitve v okviru svoje vsakokratne ponudbe Širokopasovnih storitev, v skladu z Naročniško pogodbo ter Veljavnimi predpisi.
4. A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost Širokopasovnih storitev. Posamezne Širokopasovne storitve lahko A1 zagotavlja samo na točno določenih lokacijah oziroma A1 sme Naročniku oziroma Uporabniku določiti točno lokacijo, na kateri sme Naročnik oziroma Uporabnik uporabljati posamezno Širokopasovno storitev, kar vse je Naročnik oziroma Uporabnik dolžan upoštevati.
5. A1 lahko posamezne Širokopasovne storitve zagotavlja samo tistim Naročnikom oziroma Uporabnikom (fizične osebe, pravne osebe, podjetniki), ki predhodno izpolnijo določene pogoje bodisi glede tehnične opremljenosti ali druge pogoje za uporabo Širokopasovnih storitev, kot jih določi A1 (npr. soglasje imetnika telefonskega priključka). Glede na določene pogoje,

- posameznim Naročnikom oziroma Uporabnikom posamezne vrste Širokopasovnih storitev lahko niso dostopne.
6. Pogoji za uporabo posamezne Širokopasovne storitve je lahko tudi Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar Naročniku lahko zagotovi A1. A1 lahko to posebno opremo, naprave in ostalo zagotovi Naročniku bodisi s prodajo, bodisi na drug način, kot ga določi A1 oziroma ga dogovorita A1 in Naročnik.
  7. Če Naročnik oziroma Uporabnik ne izpolnjuje pogojev glede tehnične opremljenosti za uporabo Širokopasovne storitve, če Naročnik nima Terminalske opreme, naprav in ostalega potrebnega za uporabo Širokopasovne storitve ali če jih uporablja napačno, če Naročnik ne uporablja Širokopasovne storitve v skladu z namenom te Širokopasovne storitve ali je ne uporablja v skladu z Naročniško pogodbo, ali če Naročnik ne izpolnjuje drugih pogojev za uporabo Širokopasovne storitve, kot jih določi A1, A1 teh Širokopasovnih storitev temu Naročniku oziroma Uporabniku ni treba zagotavljati.
  8. Naročnik zagotavlja A1, da je pred sklenitvijo Naročniške pogodbe v pisni obliki pridobil vsa morebitno potrebna upravičenja in soglasja tretjih oseb, ki niso pogodbeni stranka, vendar pa se Naročniška pogodba nanje neposredno ali posredno nanaša (npr.: soglasje lastnika nepremičnine, v kateri se nahaja Terminalska oprema ali drugo potrebno za izvajanje Širokopasovnih storitev, ...) ter da jih bo izročil A1, če bo A1 to zahteval.

#### **IV. Izvajanje Širokopasovnih storitev**

9. Zato da bi A1 za Naročnika lahko izvajal Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi, mora Naročnik v obdobju veljavnosti (trajanja) Naročniške pogodbe izpolnjevati: (i) vsakokratno veljavne Splošne pogoje, (ii) vsakokratno veljavne Posebne pogoje, (iii) vse tehnične zahteve opredeljene v Prilogah Naročniške pogodbe in (iv) vse morebitne druge pogoje, ki so pogoj za izpolnjevanje ostalih pogojev in zahtev za izvajanje Širokopasovne storitve.
10. Za zagotovitev (tehničnega delovanja) Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi mora A1 telefonske številke, ki so predmet Naročniške pogodbe in so vezane na ime Naročnika oziroma sme ta z njimi kako drugače upravljati, zagotavljati skupno oziroma neločeno, kot eno oziroma edino priključno točko, preko katere ima Naročnik dostop do javnega komunikacijskega omrežja, s čimer Naročnik izrecno soglaša. Naročnik nadalje razume in soglaša, da se v primeru ene oziroma skupne priključne točke, posamezne pravice in obveznost, ki se v skladu s Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, Posebnimi pogoji za izvajanje Širokopasovnih storitev in Veljavnimi predpisi izvajajo glede na točko dostopa Naročnika do javnega komunikacijskega omrežja, lahko nanašajo na vse skupne oziroma neločeno obravnavane telefonske številke hkrati.
11. Uporabnik ne sme uporabljati Širokopasovne storitve na lokaciji, ki za uporabo te Širokopasovne storitve z A1 ni dogovorjena. A1 ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev Uporabnikovih Klicev v sili na številke za Klice v sili, če Naročnik pravočasno predhodno ne obvesti A1 o spremembi lokacije telefonskega priključka oziroma druge Terminalske opreme, ki omogoča uporabo telefonskih storitev (npr.: opreme, ki zagotavlja pokritost signala za mobilne Elektronske komunikacijske storitve na širšem področju, ...).
12. Naročnik mora pooblaščenim osebam A1 omogočiti dostop do lokacije, kjer se nahaja Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar omogoča uporabo Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi, če je to potrebno zaradi vzpostavitve delovanja, odpravljanja napak, vzdrževanja in izvedbe drugih ukrepov za zagotovitev nemotenega delovanja Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi. Obenem mora Naročnik na tej lokaciji zagotoviti tudi svojo prisotnost ali prisotnost svoje pooblaščenice osebe. Če Naročnik te prisotnosti ne more zagotoviti mora o tem obvestiti A1 vsaj tri dni pred aktivnostmi napovedanimi s strani A1, sicer mora poravnati strošek prihoda na lokacijo v skladu s Cenikom. V primeru, če Naročnik najmanj trikrat zapored ne zagotovi svoje ali pooblaščenčeve prisotnosti na lokaciji, lahko A1, brez odpovednega roka, odstopi od Naročniške pogodbe, Naročnik pa mora A1 plačati vse do takrat nastale stroške.
13. Če Naročnik, iz razloga, ki ni na strani A1, odstopi od Naročniške pogodbe preden A1 začne izvajati Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi, je dolžan Naročnik plačati A1 vse stroške, ki so nastali A1 do odstopa Naročnika od Naročniške pogodbe.
14. Naročnik mora vsako nedelovanje Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi nemudoma prijaviti A1 (službi za podporo Uporabnikom).
15. A1 ima pravico prekiniti izvajanje svojih storitev, če le teh ne more izvajati iz tehničnih ali drugih razlogov, zlasti v primeru napak, okvar, nesreč ali višje sile. A1 v skladu z Veljavnimi predpisi zagotavlja vzdrževanje svoje opreme in svojega A1 omrežja.
16. A1 naračunino obračuna za tekoče Obračunsko obdobje, opravljene storitve pa na Računu, ki sledi Obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene, razen če ni izrecno

- določeno drugače. A1 na prvem Računu po priklopu storitev naročnino obračuna za sorazmerni del Obračunskega obdobja v katerem je bil opravljen priklop ter naročnino za tekoče Obračunsko obdobje. Operater 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, operater računa ne izstavi. Operater bo Naročniku po preteku treh obračunskih obdobjih v vsakem primeru izstavljal račun, ne glede na višino dolgovanega zneska.
17. Mesečna naročnina za storitev televizije po Naročniški pogodbi ne vključuje javne dajatve, ki jo je Naročnik kot zavezanec dolžan plačevati javnemu zavodu RTV Slovenija. A1 ne odgovarja za morebitnečasne zatemnitve določenih televizijskih programov ali sprememb programske sheme, ki jih je dolžan izvesti v skladu z zahtevami programskih dobaviteljev ali določb predpisov o kabelski retransmisiji. A1 o spremembi programske sheme obvesti Naročnika na spletni strani A1.si. Nakupe, ki jih Naročnik opravi z vnosom dodeljene PIN številke in potrditvijo naročila na TV vmesniku, A1 obračuna v skladu z veljavnim Cenikom.
  18. Osebni snemalnik je storitev A1 pri kateri A1 Naročniku za storitve televizije zagotavlja podatkovni prostor za hrambo podatkov ter tehnične sisteme za upravljanje z osebnim snemalnikom. Naročnik sam aktivira funkcionalnosti osebnega snemalnika in z njimi upravlja preko programskega vmesnika. S hranjenimi podatki je uporabnik dolžan ravnati skladno z določili vsakokrat veljavne zakonodaje s področja intelektualne lastnine (kot je Zakon o avtorski in sorodnih pravicah). Naročnik lahko hranjene podatke uporablja izključno za lastno privatno uporabo ter jih ne sme uporabljati v poslovne ali komercialne namene, niti jih reproducirati, distribuirati, dajati v najem, javno prikazovati ali kako drugače dajati na voljo izven kroga družine in/ali osebnih znancev. A1 nima pravice do uporabe, reproduciranja, predelave in javnega prikazovanja podatkov, ki jih Naročnik hrani. Storitve osebnega snemalnika je glede na izbrani paket omejena (a) s količino zakupljenega prostora, (b) z dobo hranjenja podatkov in (c) na naročniško napravo, preko katere je Naročnik sprožil funkcije osebnega snemalnika. Opis kapacitet in funkcij osebnega snemalnika v posameznem paketu ter kdaj in pod kakšnimi pogoji je ta sploh v ponudbi A1 je dostopno na A1.si ali preko drugih kanalov, kjer so dostopne informacije o ponudbi A1.
  19. Naročnik je zavezan (i) skrbno hraniti dostopna gesla in uporabniška imena ter druge podatke, ki so potrebni za uporabo Širokopasovnih storitev in jih ne posredovati tretji osebi (ii) poravnati obveznosti po Naročniški pogodbi tudi v primeru, da Širokopasovne storitve uporablja tretja oseba, (iii) uporabljati priključek po Naročniški pogodbi v skladu z navodili A1 oziroma ponudnika, ki mu ta priključek zagotavlja, (iv) upoštevati Veljavne predpise s področja intelektualne lastnine in avtorskega prava, (v) se vzdržati vsakršnih ravnanj, ki so usmerjena v neavtorizirano shranjevanje, objavljanje ali posredovanje avtorsko zaščitenih del v A1 omrežju.
  20. A1 ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev Uporabnika ob klicu za Klice v sili, če Naročnik o spremembi lokacije telefonskega priključka ne obvesti A1.
  21. Naročnik lahko Naročniško pogodbo enostransko pisno odpove. Lastnoročno podpisana odpoved Naročniške pogodbe mora prispeti na sedež A1 najkasneje trideset (30) dni pred začetkom Obračunskega obdobja na katerega se nanaša. V tem primeru je Naročnik dolžan v roku in v celoti poravnati vse obveznosti nastale iz Naročniške pogodbe. Operater se obvezuje Naročnika izključiti iz sistema za uporabo storitev najkasneje v roku trideset (30) delovnih dni po prejemu lastnoročno podpisanega pisnega zahtevka. Z dnem izključitve se Naročniška pogodba oziroma naročniško razmerje prekine.
  22. V kolikor je poslovnemu Naročniku (to je pravni osebi ali podjetniku) vezava naročniškega razmerja (to je Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti) že potekla, pa (i) izrecno želi, da se mu naročniško razmerje prekine pred potekom odpovednega roka, ali (ii) A1 prejme zahtevo za prenos telefonskih števil v omrežje drugega operaterja z odpovedjo naročniškega razmerja, A1 Naročniku obračuna (v enkratnem znesku v skladu z veljavnim Cenikom) vse mesečne naročnine za Širokopasovno storitev po Naročniški pogodbi, kot bi jih moral Naročnik plačati do izteka odpovednega roka, razen če ni izrecno dogovorjeno drugače.
  23. A1 lahko naročniško razmerje enostransko prekine z odpovednim rokom deset (10) dni in o tem Naročnika pisno obvesti.

## **V. Posamezne Širokopasovne storitve**

24. Šteje se, da je Naročniška pogodba sklenjena, ko A1 prejme popolno in podpisano Naročniško pogodbo skupaj s prilogami in vsemi potrebnimi dokazili ter ko je/so Naročniku storitev/ve na razpolago. Storitve/ve je/so Naročniku na razpolago, ko A1 uspešno vključi Naročnika v sistem za uporabo storitev ter mu dostavi potrebno Terminalsko opremo. V primeru, da za vključitev izbrane storitve ne obstajajo tehnične možnosti, lahko A1 zavrne sklenitev Naročniškega razmerja, o čemer Naročnika pisno obvesti. V tem primeru lahko Naročnik v okviru tehničnih



- možnosti izbere drugačen obseg storitev, ali odpove pogodbo, pri čemer mora družbi A1 pred odpovedjo na svoje stroške vrniti vse, kar je od nje prejel.
25. V okvir lastne uporabe Širokopasovnih storitev sodi tudi uporaba teh s strani oseb, ki živijo v istem gospodinjstvu na priključnem naslovu ali zaposleni in obiskovalci poslovnih prostorov na priključnem naslovu.
  26. Naročnina za izbrano Širokopasovno storitev se začne zaračunavati z dnem, ko je bila Naročniku storitev na razpolago. V primeru zamude plačila lahko A1 Naročnika izključi iz sistema, odpove Naročniško pogodbo, izstavi opomin ter Naročniku zaračuna zakonske zamudne obresti in stroške opomina. Pred ponovno vključitvijo je Naročnik dolžan plačati stroške ponovne vključitve v skladu z veljavnim Cenikom.

#### **a. Širokopasovne storitve preko dostopnega omrežja DSL**

27. Pogoji, da Naročnik lahko prične uporabljati izbrane Širokopasovne storitve preko dostopnega omrežja DSL, je vzpostavitev priključka DSL, ki zajema namestitev omrežnega zaključka ATU-R, po potrebi namestitev razcepnika, vzpostavitev navideznega kanala od Naročnika do A1, preverjanje kakovosti krajevne zanke s preverjanjem modemske hitrosti in testiranje hitrosti z opremo, ki jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba. Priključek DSL se zaključi z modemom z vmesnikom Ethernet 10BaseT. Naročnik si mora sam zagotoviti ustrezeni vmesnik (mrežno kartico, usmerjevalnik,...) in napeljavo za povezavo modema in svoje opreme (računalnika). Naročnik lahko uporablja izključno modem, ki mu ga zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba.
28. Za potrebe vzpostavitve DSL priključka in Širokopasovnih storitev preko dostopnega omrežja DSL, mora Naročnik sam poskrbeti za ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, Hišno (interno) instalacijo ter možnost priklopa opreme v javno električno omrežje.
29. V primeru, da Naročnik ob naročilu Širokopasovnih storitev preko dostopnega omrežja DSL ni hkrati tudi lastnik telefonskega priključka, ki se nadgrajuje, si mora Naročnik pri lastniku telefonskega priključka sam pridobiti svoje soglasje k nadgradnji, kjer lastnik a) soglaša z vzpostavitvijo DSL priključka na telefonskem priključku, b) se odpoveduje pravici do nadgradnje DSL priključka z dostopom DSL in ga v svojem imenu ne bo zahteval, dokler je aktiven priključek DSL za katerega potrjuje soglasje, c) se Naročniku obvezuje, da bo A1, njegovemu pooblaščenemu izvajalcu omogočil dostop do napeljave ter Terminalske opreme za potrebe vzdrževanja, odpravljanja napak, prestavitve ali odstranitve priključka. Lastnik telefonskega priključka lahko iz tehtnih razlogov preklic svoje soglasje tako, da ga pošlje s priporočeno pošto Naročniku DSL in A1. Preklic soglasja stopi v veljavo 30 dni po tem, ko Naročnik DSL in A1 prejmeta preklic.
30. Naročnik se obvezuje, da bo stroške vseh morebitnih naročenih dodatnih del in materiala pri vzpostavitvi priključka poravnal A1 oz. njegovi pooblaščen službi v skladu z veljavnim Cenikom.
31. V koliko Naročnik obdrži telefonski priključek družbe Telekoma Slovenije d.d. je uporaba Širokopasovnih storitev preko dostopnega omrežja DSL vezana na delovanje tega telefonskega priključka. Naročnik je seznanjen, da Širokopasovno storitev preko dostopnega omrežja DSL ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL priključek. V tem primeru je Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino vse do prekinitve Naročniške pogodbe, razen kadar telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL ni mogel uporabljati iz razlogov, ki niso na strani Naročnika.
32. Naročnina za izbrano internetno storitev preko dostopnega omrežja DSL se začne zaračunavati z dnem, ko je bila Naročniku storitev na razpolago. V primeru zamude plačila lahko A1 Naročnika izključi iz sistema, odpove Naročniško pogodbo, izstavi opomin ter Naročniku zaračuna zakonske zamudne obresti in stroške opomina. Pred ponovno vključitvijo je Naročnik dolžan plačati stroške ponovne vključitve v skladu z veljavnim Cenikom. Uporaba internetnih storitev preko dostopnega omrežja DSL je vezana na delovanje telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL priključek. Naročnik je seznanjen, da internetno storitev preko dostopnega omrežja DSL ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL. V tem primeru je Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino vse do prekinitve Naročniške pogodbe, razen kadar telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen DSL ni mogel uporabljati iz razlogov, ki niso na strani Naročnika.
33. Naročnik mora vsako nedelovanje storitev prijaviti službi za prijavo napak (Naročniki napake prijavijo na elektronski naslov tehnicna.podpora@A1.si ali na telefonsko številko 040404040, ki je za Naročnike A1 v primeru klica iz Telefonske številke A1, brezplačna). Rok za odpravo napake od prijave napake do odprave napake je tri (3) delovne dni, ki se v primeru težjih napak lahko ustrezno podaljša. O nastanku težjih napak A1 nemudoma znotraj treh (3)

- delovnih dni od nastanka napake obvesti Naročnika. V primeru težjih napak v omrežju se rok lahko podaljša za dodatnih pet (5) delovnih dni, o čemer A1 obvesti Naročnika.
34. V kolikor Naročniku dejanska pasovna širina na DSL priključku ne ustreza, ni upravičen do zmanjšanja mesečne naročnine, lahko pa kadarkoli izbere drug naročniški paket oz. drugačen obseg storitev iz ponudbe A1, ki je na voljo na lokaciji njegovega priključka in se obračuna v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom, če ni izrecno dogovorjeno drugače.
  35. Naročnik je seznanjen, da uporaba HD TV programov zasede višjo pasovno širino DSL priključka ter da se kot tehnična nezmožnost ne šteje nedelovanje storitev zaradi uporabe HD TV programov. V kolikor Naročniku zaradi prenizke pasovne širine DSL priključka HD TV programi ne delujejo se uporabijo pogoji, navedeni v prejšnji točki. V kolikor A1 Naročniku zaradi tehničnih nezmožnosti ne more zagotavljati Širokopasovne storitve preko DSL priključka, ga o tem obvesti v roku 15 dni. Naročnik lahko v okviru tehničnih možnosti izbere drug naročniški paket oz. drugačen obseg Širokopasovnih storitev pri A1 ali odpove pogodbo, pri čemer mora pred odpovedjo A1 vrniti vse, kar je prejel od njega.
  36. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

#### **b. Internetna storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema**

37. Za vzpostavitev in delovanje priključka EMX je potreben telefonski priključek družbe Telekom Slovenije d.d.. V kolikor Naročnik prekine pogodbo za telefonski priključek pri družbi Telekom Slovenije d.d., je dolžan v roku 15 dni od dneva prekinitve pri A1 skleniti Naročniško razmerje za telefonski priključek, če je to tehnično izvedljivo. Informacije o tehnični izvedljivosti telefonskega priključka družbe A1 lahko Naročnik preveri pri A1. V kolikor Naročnik v tem roku Naročniškega razmerja za telefonski priključek ne sklene, sme A1 Naročniško pogodbo, katere predmet je internetna storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema odpovedati, pri čemer se šteje, da je ta odpovedana zaradi razlogov, ki so na strani Naročnika.
38. Pogoj, da Naročnik lahko prične uporabljati internetno storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema, je vzpostavitev priključka EMX, ki zajema namestitve omrežnega zaključka ATU-R, po potrebi namestitve razcepnika, vzpostavitev navideznega kanala od Naročnika do A1, preverjanje kakovosti krajevne zanke, preverjanje modemske hitrosti in testiranje hitrosti z opremo, ki jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba. Priključek EMX se zaključi z modemom z vmesnikom Ethernet 10BaseT. Naročnik si mora sam zagotoviti ustrezeni vmesnik (mrežno kartico, usmerjevalnik,...) in napeljavo za povezavo modema in svoje opreme (računalnika). Naročnik lahko uporablja izključno modem, ki mu ga zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba.
39. Za potrebe vzpostavitve EMX priključka in izbranih internetnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema, mora Naročnik sam poskrbeti za ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, hišno instalacijo ter možnost priklopa opreme v javno električno omrežje.
40. Naročnik se obvezuje, da bo stroške vseh morebitnih naročenih dodatnih del in materiala pri vzpostavitvi priključka poravnal A1 oz. njegovi pooblaščen službi v skladu z veljavnim Cenikom storitev A1.
41. Začasna izključitev internetne storitve preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema (mirovanje Naročniške pogodbe) na zahtevo Naročnika ni možna.
42. Uporaba internetnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema je vezana na delovanje telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen priključek EMX. Naročnik je seznanjen, da internetno storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen EMX. V tem primeru je Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino vse do prekinitve Naročniške pogodbe, razen kadar telefonskega priključka na katerem je vzpostavljen EMX ni mogel uporabljati iz razlogov, ki niso na strani Naročnika.
43. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev 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)**

44. Pogoj, da Naročnik lahko prične uporabljati izbrane Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH), s katerim upravlja pooblaščen upravljavec (v nadaljevanju: upravljavec) je vzpostavitev optičnega priključka do omrežne priključne točke omrežja ter izvedena in priključena Hišna (interna) inštalacija med omrežno priključno točko omrežja ter lokacijo

- terminalske CPE opreme Naročnika v objektu. Omrežna priključna točka omrežja v enostanovanjskih objektih je točka na zunanjem 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 CPE opreme Naročnika. Omrežna 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 CPE opreme Naročnika. Naročnik lahko uporablja izključno Terminalsko premo, ki mu jo v okviru naročniškega razmerja zagotavlja A1. Naročnik mora sam (oz. po njegovem nalogu proti plačilu upravljavec odprtega širokopasovnega omrežja ali njegov podizvajalec) poskrbeti za Hišno (interno) inštalacijo med omrežno priključno točko omrežja in CPE opremo, ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, zagotoviti ustrezeni vmesnik (mrežno kartico, usmerjevalnik...), ustrezno Hišno (interno) inštalacijo za povezavo optičnega modema in svoje opreme ter električno napajanje (220V) za optični modem. Naročnik se obvezuje, da bo stroške vseh morebitnih pri A1 naročenih dodatnih del (npr. ureditve Hišne (interne) inštalacije) in materiala pri vzpostavitvi priključka poravnal A1 oz. pooblaščenemu upravljavcu oz. vzdrževalcu omrežja v skladu z veljavnim Cenikom. Naročnik je seznanjen, da mora po vseh posegih na Hišni (interni) inštalaciji sam in na lastne stroške opraviti zaključna gradbena dela, pleskanje ter čiščenje. Hkrati A1 ne odgovarja zaradi morebitnih napak, ki bi nastale zaradi nestrokovnega dela s strani Naročnika oz. njegovega mandatarja, zaradi nepooblaščenega posega v Terminalsko opremo, ki je last A1 ali zaradi poškodbe mrežnega (UTP) kabla in/ali optične vrvice. Naročnik je dolžan A1 povrniti morebitno škodo, ki bi mu nastala zaradi poškodbe optične vrvice.
45. V primeru, da Naročnik izbranih Širokopasovnih storitev preko optičnega omrežja (FTTH) ni tudi lastnik nepremičnine, na kateri se nahaja optični priključek si mora Naročnik pri lastniku nepremičnine sam pridobiti svoje soglasje k nadgradnji, kjer lastnik (a) soglaša z vzpostavitvijo optičnega priključka na navedeni lokaciji priklopa (b) se Naročniku obvezuje, da bo A1 ali upravljavcu omrežja omogočil dostop do napeljave ter Terminalske opreme za potrebe vzdrževanja, odpravljanja napak, prestavitve ali odstranitve priključka. Lastnik nepremičnine, na kateri se nahaja optični priključek lahko iz tehtnih razlogov prekliče svoje soglasje tako, da ga pošlje s priporočeno pošto Naročniku Širokopasovnih storitev in A1. Preklic soglasja stopi v veljavo 30 dni po tem, ko Naročnik in A1 prejmeta preklic.
46. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

## **VI. Nedelovanje ali slabše delovanje Širokopasovnih storitev in dostop do odprtega interneta**

47. Elektronska komunikacijska omrežja so dimenzionirana na način, da je kakovost Širokopasovnih storitev zagotovljena v primeru običajne rabe storitev Uporabnikov v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu uporabnikov. Razpoložljivost Elektronskih komunikacijskih omrežij in Širokopasovnih storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna. Oglaševana hitrost širokopasovnega priključka je hitrost, ki jo A1 navaja v tržni komunikaciji oz. pri oglaševanju in je določena glede na prodajni paket, ki ga izbere Naročnik oziroma Uporabnik. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov pri Uporabnikih so lahko nižje od oglaševanih in so odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti.
48. Hitrost dostopa do interneta v primeru brezžičnega (WiFi) dostopa v lokalnem omrežju Naročnika je odvisna od tehničnih karakteristik uporabljenih naprav (modem, usmerjevalnik, tablica, računalnik ipd.), njihove kompatibilnosti, števila uporabljenih naprav, razdalje, ovir v prostoru, radijskih motenj ter drugih okoliščin.
49. Dejanska hitrost dostopa do interneta je odvisna tudi od uporabe storitev televizije in telefonije, 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) pa za 5,5 Mbit/s za vsak posamezni TV sprejemnik. Uporaba storitev telefonije hitrost dostopa do interneta zmanjša za 100 kbit/s za vsako posamezno vzpostavljeno govorno povezavo.
50. A1 za nemoteno delovanje omrežja ter zagotavljanje storitev izvaja ukrepe za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvaja A1, 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. A1 ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov.

51. A1 se obvezuje, da bo zagotavljal maksimalno hitrost širokopasovnega priključka opredeljeno z Naročniško pogodbo ter najmanj 80 % časa v obračunskem obdobju naslednjo običajno razpoložljivo hitrost širokopasovnega priključka (ob pogoju, da naročnik ne uporablja storitev televizije oz. telefonije in ima izklopljene naprave, ki omogočajo delovanje televizije oz. telefonije)
- pri paketih storitev z »odprto« oziroma »dinamično« hitrostjo (ne glede na tehnologijo in tip uporabnika): 4 Mbit/s v smeri do Naročnika ter 512 Kbit/s v smeri od Naročnika,
  - na tehnologijah ADSL, VDSL: 50% navedene hitrosti paketa v Naročniški pogodbi,
  - na tehnologijah SHDSL, FTTH in FTTO: 90% navedene hitrosti paketa oz. zakupljene pasovne širine v Naročniški pogodbi.
52. V primeru, da Naročnik utemeljeno domneva, da njegova hitrost dostopa širokopasovnega priključka na priključni točki ne dosega pogodbeno dogovorjene hitrosti lahko zahteva od A1, da brezplačno s svojimi orodji opravi potrebne meritve. Naročnik mora sodelovati pri izvedbi meritev ter pri tem upoštevati navodila A1. V primeru ugotovljenega odstopanja od pogodbeno dogovorjene hitrosti širokopasovnega priključka, ugotovljenega na podlagi profesionalnih orodij A1, Naročnik ni upravičen do zmanjšanja mesečne naročnine, lahko pa kadarkoli izbere drug naročniški paket oz. drugačen obseg storitev iz ponudbe A1, ki je na voljo na lokaciji njegovega priključka in se obračuna v skladu z veljavnim Cenikom. Za obračunsko obdobje po prijavi Naročnika, ko Uporabniku ni bila zagotovljena pogodbeno dogovorjena hitrost, ugotovljena na podlagi meritev izvedenih s strani A1, mu bo A1 na njegovo zahtevo izdal dobropis za slabše delovanje storitev v višini razlike med ceno prvotnega in zamenjanega paketa. V primeru ponavljajočih zahtev (tri ali več v enem letu) za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki bodo potrdile ustreznost zagotavljane prenosne hitrosti, lahko A1 naslednjo meritev Naročniku zaračuna v skladu z veljavnim Cenikom, če meritve ne pokažejo odstopanj od pogodbeno dogovorjenih obveznosti.
53. Naročnik mora vsako nedelovanje storitev prijaviti in pri odpravi napake aktivno sodelovati v skladu z navodili A1 ter mu omogočiti dostop do omrežnih elementov, vse kot tudi navedeno na internetni strani A1.si.. Naročnik mora v prijavi napake navesti jasen opis napake, priključek oz. 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.
54. A1 v primeru nedelovanja posamezne javne komunikacijske storitve, na podlagi pisne zahteve ter predhodne pravilne prijave napake na način, opisan na internetni strani A1.si, Naročniku povrne Nadomestilo za nedelovanje te storitve, skladno z določili navedenimi na internetni strani A1.si. Najvišje Nadomestilo ne more presegati sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila ali odškodnine za predmetni primer.
55. Naročnik do Nadomestila ni upravičen, če operater, iz objektivnih razlogov ne razpolaga s podatki o napaki (npr. sistemi operaterja ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na Veljavne predpise).
56. A1 zavrne izplačilo Nadomestila v kolikor se ugotovi, da je prijavljeno nedelovanje javnih komunikacijskih storitev posledica:
- dejanj zlorabe ali nepravilne uporabe Terminalske naprave in/ali Širokopasovnih storitev s strani Naročnika, razen če ZEKom-1 oziroma Veljavni predpisi ne določajo drugače,
  - vzrokov za prekinitve in napake, če so le-te posledica višje sile ali dogodkov, ki jih A1 ni mogel preprečiti, se jim izogniti ali jih odvrniti, v primeru izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), kot tudi ne če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev nastalo izključno zaradi dejanja Naročnika oz. Uporabnika ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti.
  - rednega vzdrževanja omrežja in opreme s strani A1,
  - začasnega ali trajnega izklopa storitev pri Naročniku,
  - da je Naročnik v fazi Testiranja storitev,
  - da Naročnik ni aktivno oz. v skladu z navodili A1 sodeloval pri odpravi napake (ali A1 čaka na aktivno ravnanje Naročnika) oz. A1 ni omogočil dostopa do omrežnih elementov.
57. Operater bo Naročniku v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani A1 potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ki onemogoča funkcionalnost, na zahtevo povrnil del plačane naročnine, v višini kot izhaja iz internetne strani A1.si.
58. V primeru, če Naročnik zakupuje več konvergenčnih Širokopasovnih storitev v paketu, A1 povrne Nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev, ki ni delovala (to je pri paketih storitev interneta, telefonije in televizije: 50% internet, 45% televizija, 5%

- telefonija, pri paketih interneta in telefonije: 95% internet, 5% telefonija, pri paketih interneta in televizije pa v razmerju: 55% internet, 45% televizija).
59. Naročnik lahko zahteva izplačilo Nadomestila v posameznem Obračunskem obdobju po prejemu Računa za to obdobje v roku in po postopku, kot določeno v tem poglavju in poglavju Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo Splošnih pogojev za potrošnike oziroma Splošnih pogojev za pravne osebe. A1 bo Nadomestilo Naročniku izplačal z izdajo dobropisa, katerega znesek si Naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa oziroma z nakazilom zneska na transakcijski račun Naročnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da Naročnik svoje obveznosti poravnava preko trajnika.
  60. A1 ne odgovarja za motnje v delovanju oz. slabšo kakovost storitev v času, ko Naročnik za prenos podatkov uporablja programe za izmenjavo datotek (P2P).
  61. A1 odgovarja za motnje v delovanju ali slabšo kakovost svojih storitev v mejah določenih z Naročniško pogodbo, Posebnimi pogoji za širokopasovne storitve ter Splošnimi pogoji za potrošnike oziroma Splošnimi pogoji za pravne osebe.
  62. Nadomestilo A1 pravnim osebam in podjetnikom, ki vključuje navadno škodo, izgubljeni dobiček ter nepremoženjsko škodo, ne more presežati treh povprečnih mesečnih zneskov naročnin Naročnika.
  63. Čas nedelovanja storitve se šteje od časa prijave nedelovanja storitve v z določbami teh Posebnih pogojev za širokopasovne storitve do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani Naročnika oziroma zabeležena v sistemu A1. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.

## **VII. Terminalska oprema**

64. Če Terminalska oprema ni v lasti Naročnika in če mora Naročnik to opremo vrniti A1, vendar je ne vrne v roku določenem v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, po kateri je Naročnik to opremo prevzel v posest in v uporabo, mora Naročnik to opremo od A1 odkupiti za ceno (kupnino), kot jo določa Cenik oziroma po tržnih cenah, v skladu z izstavljenim Računom. Če rok za vrnitev te opreme v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, ni določen, mora Naročnik to opremo na lastne stroške vrniti A1 (na poslovni naslov A1, s pripisom: Vračilo opreme) v roku petnajstih dni od dneva, ko na strani Naročnika ne obstoji več pravni naslov za posest in uporabo te opreme. Na zahtevo A1 mora Naročnik omogočiti, da Terminalska opremo na stroške Naročnika odstrani oziroma pobere A1.
65. A1 lahko kadarkoli spremeni nastavitve na Terminalski opremi v lasti A1 in Naročnika o tem obvesti.
66. Za uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev mora imeti Naročnik Terminalska opremo nastavljeno v skladu z navodili A1 oziroma ponudnika. Tehnične zahteve v zvezi s Terminalsko opremo so podrobneje opredeljene v Naročniški pogodbi ali v ponudbi oziroma v navodilih A1. Naročnik se obvezuje, da bo s Terminalsko opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme, ki presega okvir običajne uporabe, A1 povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru posrednega udara strele v Terminalsko opremo v lasti A1 sam na lastne stroške zagotovil ustrezno prenapetostno zaščito, v nasprotnem primeru mu bo A1 vsako nadaljnjo zamenjavo uničene opreme zaradi posrednega udara strele zaračunal v skladu z veljavnim Cenikom.
67. Naročnik mora sam na lastne stroške zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala (npr. baterijski vložki) Terminalske opreme, ki je potrebna za uporabo Širokopasovnih storitev A1.
68. Naročnik razume in se strinja, da se je dolžan pred namestitvijo ali uporabo katerekoli storitve, naprave, povezovalnega kabla ali aplikacije (npr. daljinski varnostni ali nadzorni sistem), ki ni izrecno namenjena uporabi s Terminalsko opremo, ki jo je za izvajanje Širokopasovnih storitev priskrbel A1 ali njegov pogodbeni partner, posvetovati o možnosti uporabe takih storitev/opreme s proizvajalci opreme/ponudniki takih storitev in A1. A1 ne odgovarja za kakršnokoli 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, ki jih zagotavlja A1 oz. ki jih A1 predhodno ne potrди kot ustrezne za uporabo, niti ni odgovoren za morebitno slabše delovanje ali nedelovanje Širokopasovnih storitev.

## **VIII. Veljavnost Posebnih pogojev za širokopasovne storitve**

69. Posebni pogoji za širokopasovne storitve so del Splošnih pogojev oziroma veljajo kot del Splošnih pogojev in jih sme A1 spremeniti v skladu z lastno odločitvijo kot spremembo Splošnih pogojev.
70. V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji za širokopasovne storitve, veljajo Posebni pogoji za širokopasovne storitve, Splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev za širokopasovne storitve.

71. Predmetni Posebni pogoji za širokopasovne storitve začnejo veljati 20. 4. 2017. Za Naročnike, ki so imeli na ta dan že sklenjeno Naročniško pogodbo za Širokopasovne storitve velja, da po preteku roka 30 dni za uveljavitev sprememb Naročniške pogodbe, to je na dan 20. 5. 2017, ti Posebni pogoji za širokopasovne storitve v celoti glede Širokopasovnih storitev nadomestijo do tedaj veljavne Splošne pogoje za potrošnike, Splošne pogoje za pravne osebe in podjetnike ter tudi do tedaj veljavne Splošne pogoje za uporabo telekomunikacijskih storitev.

Ti Posebni pogoji za širokopasovne storitve, upoštevajoč prejšnjo točko, zavezujejo vse Naročnike (potrošnike, pravne osebe in podjetnike), ki so sklenili Naročniško pogodbo pred pričetkom veljave teh Posebnih pogojev za širokopasovne storitve, kakor tudi za vse Naročnike, ki jo bodo sklenili po začetku veljave in sicer skupaj s (i) Splošnimi pogoji za potrošnike, če je Naročnik potrošnik in (ii) Splošnimi pogoji za pravne osebe in podjetnike, če je Naročnik pravna oseba in/ali podjetnik.



## Posebni pogoji paketov A1 Kombo

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

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

Vsebina Posebnih pogojev paketov A1 Kombo je naslednja:

### Kazalo:

- I. Opredelitve**
- II. Splošno o paketih A1 Kombo**
- III. Terminalska oprema**
- IV. Splošno o hitrostih širokopasovnega priključka in možnosti odstranitve storitev Stacionarne telefonije in Televizije**
- V. Splošno o zaračunavanju**
- VI. Splošno o časovnem zamiku**
- VII. Veljavnost Posebnih pogojev paketov A1 Kombo**

### I. Opredelitve:

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

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

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

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

Terminalska oprema, ki jo naročnik prejme v uporabo je:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **V. Splošno o zaračunavanju:**

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



preteku treh obračunskih obdobj v vsakem primeru izstavi Račun, ne glede na višino dolgovanega zneska.

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

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

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

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

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

Predmetni posebni pogoji paketov A1 Kombo začnejo veljati 20. 4. 2017.



## **POSEBNI POGOJI PROMOCIJE PAKETOV KOMBO ZIMA (v nadaljevanju: Posebni pogoji promocije Kombo Zima)**

Družba A1 Slovenija, d. d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti ponuja tudi posebno promocijo Kombo Zima (v nadaljevanju: Promocija Zima) 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, temi Posebnimi pogoji promocije Kombo Zima in vsakokrat veljavnimi predpisi Republike Slovenije.

Posebni pogoji promocije Kombo Zima so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev (kot so opredeljeni v nadaljevanju) ter veljajo v okviru oziroma kot del Splošnih pogojev – vse v vsebini, kot to določajo ti Posebni pogoji promocije Kombo Zima.

Vsebina Posebnih pogojev promocije Kombo Zima je naslednja:

### **Opredelitve in splošne določbe:**

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

- a) Splošni pogoji: Splošni pogoji so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če je Naročnik potrošnik oz Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če je Naročnik pravna oseba ali podjetnik, ter zajemajo tudi Posebne pogoje za izvajanje mobilnih storitev, če ima Naročnik sklenjeno Naročniško pogodbo za mobilne storitve in Posebne pogoje za izvajanje širokopasovnih storitev, če ima Naročnik sklenjeno Naročniško pogodbo za širokopasovne storitve ter Posebne pogoje paketov A1 KOMBO. Vsi ti pogoji so dosegljivi na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) in na prodajnih mestih A1.
- b) Posebni pogoji promocije Kombo Zima: so predmetni posebni pogoji, v skladu s katerimi A1 izvaja storitve v okviru promocijske ponudbe Zima 24, Zima 12, Zima+ 24, Zima+ 12.
- c) Promocija Zima: je posebna ponudba A1, ki zajema Promocijsko ponudbo Zima 24, Zima 12, Zima+ 24, Zima+ 12.
- d) Promocijska ponudba Zima 24: je ponudba, ki opredeljuje ugodnosti, do katerih je Naročnik širokopasovnih storitev upravičen v okviru ponudbe Zima 24, ter pogoje, ki jih mora izpolniti, da je do teh ugodnosti upravičen.
- e) Promocijska ponudba Zima 12: je ponudba, ki opredeljuje ugodnosti, do katerih je Naročnik širokopasovnih storitev upravičen v okviru ponudbe Zima 12, ter pogoje, ki jih mora izpolniti, da je do teh ugodnosti upravičen.
- f) Promocijska ponudba Zima+ 24: je ponudba, ki opredeljuje ugodnosti, do katerih je Naročnik širokopasovnih in mobilnih storitev upravičen v okviru ponudbe Zima+ 24, ter pogoje, ki jih mora izpolniti, da je do teh ugodnosti upravičen.
- g) Promocijska ponudba Zima+ 12: je ponudba, ki opredeljuje ugodnosti, do katerih je Naročnik širokopasovnih in mobilnih storitev upravičen v okviru ponudbe Zima+ 12, ter pogoje, ki jih mora izpolniti, da je do teh ugodnosti upravičen.



Za storitve, ki jih A1 izvaja na podlagi sklenjenega naročniškega razmerja v okviru promocije Zima, velja, da A1 izda mesečni Račun za opravljene storitve ne glede na višino zneska oz. tudi če ta ne presega 2,09 EUR.

## **Promocijska ponudba Zima 24:**

### Pogoji za pridobitev Promocijske ponudbe Zima 24:

Promocijsko ponudbo Zima 24 lahko koristijo vsi novi in obstoječi Naročniki kateregakoli širokopasovnega paketa A1 Kombo, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti in se na paketu A1 Kombo vežejo za obdobje 24 mesecev.

### Trajanje:

Promocijska ponudba je na voljo Naročnikom, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima 24 do 31. 1. 2018 in velja za obdobje 24 mesecev od veljavnosti te pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

### Ugodnosti:

Naročniki so v okviru Promocijske ponudbe Zima 24 deležni popusta na mesečno naročnino v višini:

- Za paket A1 Kombo S: 13 €
- Za paket A1 Kombo M: 25 €
- Za paket A1 Kombo L: 35 €

Ta popust velja za obdobje prvih 12ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti. Po poteku prvih 12ih mesecev Naročniki plačujejo redno ceno izbranega paketa A1 Kombo.

### Pogoji za ohranitev Promocijske ponudbe Zima 24:

Naročnik ni več upravičen do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Zima 24 v naslednjih primerih:

- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za paket A1 Kombo pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima 24 ali
- če Naročnik spremeni naročniški paket za širokopasovne storitve v naročniški paket za širokopasovne storitve, ki je cenejši od tega, za katerega je imel sklenjeno Naročniško pogodbo pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima 24.

V trenutku, ko Naročnik ne izpolnjuje več pogojev za ohranitev Promocijske ponudbe Zima 24, izgubi upravičenost do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Zima 24 in če je to pred potekom 24ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za to Promocijsko ponudbo Zima 24, se mu zaračuna strošek predčasne prekinitve v skladu s formulo kot je določena v pogodbi o zagotovitvi posebne ugodnosti.



Ta strošek se obračuna na Računu za naslednje obračunsko obdobje v enkratnem znesku.

## **Promocijska ponudba Zima 12:**

### Pogoji za pridobitev Promocijske ponudbe Zima 12:

Promocijsko ponudbo Zima 12 lahko koristijo vsi novi in obstoječi Naročniki kateregakoli širokopasovnega paketa A1 Kombo, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti in se na paketu A1 Kombo vežejo za obdobje 12 mesecev.

### Trajanje:

Promocijska ponudba je na voljo Naročnikom, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima 12 do 31. 1. 2018 in velja za obdobje 12 mesecev od veljavnosti te pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

### Ugodnosti:

Naročniki so v okviru Promocijske ponudbe Zima 12 deležni popusta na mesečno naročnino v višini:

- Za paket A1 Kombo S: 7 €
- Za paket A1 Kombo M: 19 €
- Za paket A1 Kombo L: 29 €

Ta popust velja za obdobje prvih 6ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti. Po poteku prvih 6ih mesecev Naročniki plačujejo redno ceno izbranega paketa A1 Kombo.

### Pogoji za ohranitev Promocijske ponudbe Zima 12:

Naročnik ni več upravičen do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Zima 12 v naslednjih primerih:

- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za paket A1 Kombo pred potekom 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima 12 ali
- če Naročnik spremeni naročniški paket za širokopasovne storitve v naročniški paket za širokopasovne storitve, ki je cenejši od tega, za katerega je imel sklenjeno Naročniško pogodbo pred potekom 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima 12.

V trenutku, ko Naročnik ne izpolnjuje več pogojev za ohranitev Promocijske ponudbe Zima 12, izgubi upravičenost do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Zima 12 in če je to pred potekom 12ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za to Promocijsko ponudbo Zima 12, se mu zaračuna strošek predčasne prekinitve v skladu s formulo kot je določena v pogodbi o zagotovitvi posebne ugodnosti.

Ta strošek se obračuna na Računu za naslednje obračunsko obdobje v enkratnem znesku.



## **Promocijska ponudba Zima+ 24:**

### Pogoji za pridobitev Promocijske ponudbe Zima+ 24:

Promocijsko ponudbo Zima+ 24 lahko koristijo vsi novi in obstoječi Naročniki širokopasovnih paketov A1 Kombo, ki so hkrati tudi Naročniki vsaj enega naročniškega paketa A1 za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Kombo Zima (v nadaljevanju: ustrezní A1 mobilni paket) ter sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti z vezavo na paketu A1 Kombo za obdobje 24 mesecev in imajo plačilo storitev iz paketa A1 Kombo in iz ustreznega A1 mobilnega paketa združeni na enem računu. Ob naročilu Promocijske ponudbe Zima + 24 Naročnik poveže svoj A1 Kombo paket z enim ustreznim A1 mobilnim paketom, pri čemer postane ta A1 mobilni paket povezani paket. V primeru, da ima Naročnik sklenjeno naročniško razmerje za več ustreznih A1 mobilnih paketov, se ob naročilu Promocijske ponudbe Zima+ 24 sam odloči kateri mobilni paket bo povezal s paketom A1 Kombo.

### Trajanje:

Promocijska ponudba je na voljo Naročnikom, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima+ 24 do 31. 1. 2018 in velja za obdobje 24 mesecev od veljavnosti te pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

### Ugodnosti:

Naročniki so v okviru Promocijske ponudbe Zima+ 24 deležni popusta na mesečno naročnino v višini:

- Za paket A1 Kombo S: 13 €
- Za paket A1 Kombo M: 25 €
- Za paket A1 Kombo L: 35 €

Ta popust velja za obdobje prvih 12ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti. Po poteku prvih 12ih mesecev Naročniki plačujejo redno ceno izbranega paketa A1 Kombo.

Naročniki v času 24 mesečne vezave na paketu A1 Kombo mesečno prejemajo dodatnih 100 GB prenosa podatkov na mobilnem paketu A1, ki so ga povezali s svojim A1 Kombo paketom. Dodatna količina prenosa podatkov se prišteje količini podatkov, ki jih ima Naročnik že vključenih v svojem povezanem A1 mobilnem paketu.

Po porabi 100 GB zakupljene količine znotraj obračunskega cikla se hitrost prenosa podatkov na naročniških paketih za mobilne storitve zniža na največ 2/1 Mbit/s.

### Pogoji za ohranitev Promocijske ponudbe Zima+ 24:

Naročnik ni več upravičen do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Zima+ 24 v naslednjih primerih:

- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za povezani A1 mobilni paket,



- če Naročnik naredi spremembo povezanega mobilnega naročniškega paketa za A1 mobilne storitve v paket, ki ni v naboru paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Kombo Zima,
- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za paket A1 Kombo pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima+ 24 ali
- če Naročnik spremeni naročniški paket za širokopasovne storitve v naročniški paket za širokopasovne storitve, ki je cenejši od tega, za katerega je imel sklenjeno Naročniško pogodbo pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima+ 24.

V trenutku, ko Naročnik več ne izpolnjuje pogojev za ohranitev Promocijske ponudbe Zima+ 24, izgubi upravičenost do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Zima+ 24 in če je to pred potekom 24ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za to Promocijsko ponudbo Zima+ 24, se mu zaračuna strošek predčasne prekinitve v skladu s formulo kot je določena v pogodbi o zagotovitvi posebne ugodnosti.

Ta strošek se obračuna na Računu za naslednje obračunsko obdobje v enkratnem znesku.

## **Promocijska ponudba Zima+ 12:**

### Pogoji za pridobitev Promocijske ponudbe Zima+ 12:

Promocijsko ponudbo Zima+ 12 lahko koristijo vsi novi in obstoječi Naročniki širokopasovnih paketov A1 Kombo, ki so hkrati tudi Naročniki vsaj enega naročniškega paketa A1 za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Kombo Zima (v nadaljevanju: ustrezní A1 mobilni paket) ter sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti z vezavo na paketu A1 Kombo za obdobje 12 mesecev in imajo plačilo storitev iz paketa A1 Kombo in iz ustreznega A1 mobilnega paketa združeni na enem računu. Ob naročilu Promocijske ponudbe Zima+ 12 Naročnik poveže svoj A1 Kombo paket z enim ustreznim A1 mobilnim paketom, pri čemer postane ta A1 mobilni paket povezaní paket. V primeru, da ima Naročnik sklenjeno naročniško razmerje za več ustreznih A1 mobilnih paketov, se ob naročilu Promocijske ponudbe Zima+ 12 sam odloči kateri mobilni paket bo povezal s paketom A1 Kombo.

### Trajanje:

Promocijska ponudba je na voljo Naročnikom, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima+ 12 do 31. 1. 2018 in velja za obdobje 12 mesecev od veljavnosti te pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

### Ugodnosti:

Naročniki so v okviru Promocijske ponudbe Zima+ 12 deležni popusta na mesečno naročnino v višini:

- Za paket A1 Kombo S: 7 €
- Za paket A1 Kombo M: 19 €



- Za paket A1 Kombo L: 29 €

Ta popust velja za obdobje prvih 6ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti. Po poteku prvih 6ih mesecev Naročniki plačujejo redno ceno izbranega paketa A1 Kombo.

Naročniki v času 12 mesečne vezave na paketu A1 Kombo mesečno prejemajo dodatnih 100 GB prenosa podatkov na mobilnem paketu A1, ki so ga povezali s svojim A1 Kombo paketom. Dodatna količina prenosa podatkov se prišteje količini podatkov, ki jih ima Naročnik že vključenih v svojem povezanem A1 mobilnem paketu.

Po porabi 100 GB zakupljene količine znotraj obračunskega cikla se hitrost prenosa podatkov na naročniških paketih za mobilne storitve zniža na največ 2/1 Mbit/s.

#### Pogoji za ohranitev Promocijske ponudbe Zima+ 12:

Naročnik ni več upravičen do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Zima+ 12 v naslednjih primerih:

- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za povezani A1 mobilni paket,
- če Naročnik naredi spremembo povezanega mobilnega naročniškega paketa za A1 mobilne storitve v paket, ki ni v naboru paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Kombo Zima,
- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za paket A1 Kombo pred potekom 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima+ 12 ali
- če Naročnik spremeni naročniški paket za širokopasovne storitve v naročniški paket za širokopasovne storitve, ki je cenejši od tega, za katerega je imel sklenjeno Naročniško pogodbo pred potekom 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Zima+ 12.

V trenutku, ko Naročnik več ne izpolnjuje pogojev za ohranitev Promocijske ponudbe Zima+ 12, izgubi upravičenost do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Zima+ 12 in če je to pred potekom 12ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za to Promocijsko ponudbo Zima+ 12, se mu zaračuna strošek predčasne prekinitve v skladu s formulo kot je določena v pogodbi o zagotovitvi posebne ugodnosti.

Ta strošek se obračuna na Računu za naslednje obračunsko obdobje v enkratnem znesku.

#### **Razmerje med Posebnimi pogoji promocije Kombo Zima in Splošnimi pogoji:**

V delih, v katerih so Posebni pogoji promocije Kombo Zima eventualno v nasprotju s Splošnimi pogoji, veljajo Posebni pogoji promocije Kombo Zima.

**A1 Slovenija, d. d.**  
Šmartinska 134b  
1000 Ljubljana



Za vse kar Posebni pogoji promocije Kombo Zima ne določajo ali ne določajo drugače, veljajo Splošni pogoji, ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev promocije Kombo Zima.

**Končne določbe:**

Predmetni Posebni pogoji promocije Kombo Zima začnejo veljati 1. 1. 2018.





## **Priloga 1 k Posebnih pogojem promocije Zima:**

### Nabor dovoljenih mobilnih paketov

Naročniški paketi za mobilne storitve, ki se štejejo kot dovoljeni paketi za to, da je Naročnik, pod opisanimi pogoji, upravičen do Promocijske ponudbe Zima + so:

- A1 Orto Epik
- A1 Orto 15 GB
- A1 Orto EU
- A1 Orto EU+
- A1 Svobodni 20 GB,
- A1 Svobodni 40 GB,
- A1 Svobodni 60 GB,
- A1 Svobodni 100 GB
- A1 Svobodni EU
- A1 Svobodni EU+
- A1 Svobodni S
- A1 Svobodni M
- A1 Svobodni L
- A1 Podjetni Svobodni 20 GB,
- A1 Podjetni Svobodni 40 GB,
- A1 Podjetni Svobodni 60 GB,
- A1 Podjetni Svobodni 100 GB
- A1 Podjetni Svobodni EU
- A1 Podjetni Svobodni EU+
- A1 Podjetni Svobodni S
- A1 Podjetni Svobodni M
- A1 Podjetni Svobodni L
- A1 All inclusive
- A1 Podjetni All inclusive
- Ultimativni S
- Ultimativni M
- Ultimativni L
- Ultimativni XL
- Podjetni Ultimativni S
- Podjetni Ultimativni M
- Podjetni Ultimativni L
- Podjetni Ultimativni XL
- Silvester
- Bus Silvester
- Orto Tripster+
- Podjetni Neskončni L
- Podjetni Neskončni M
- Podjetni Neskončni S
- Podjetni Neskončni Tujina
- Podjetni (BUS) Gigant
- Neskončni XS



- Neskončni S
- Neskončni M
- Neskončni L
- Orto Bombastik
- Orto Fantastik
- Orto Gigastik
- Orto Smart
- Orto Startastik
- Orto Tripster
- Orto Tripster plus
- Orto u nulo
- Neskončni paket
- Praznični paket
- Gigant
- Poletje
- Bus poletje
- Gigant plus
- Orto elastik
- Orto elastik mini
- Orto elastik xmass



## **POSEBNI POGOJI ZA PROMOCIJE PAKETOV KOMBO JANUAR (v nadaljevanju: Posebni pogoji promocije Kombo Januar)**

Družba A1 Slovenija, d. d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti ponuja tudi posebno promocijo Kombo Januar (v nadaljevanju: Promocija Januar) 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, temi Posebnimi pogoji promocije Januar in vsakokrat veljavnimi predpisi Republike Slovenije.

Posebni pogoji promocije Januar so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev (kot so opredeljeni v nadaljevanju) ter veljajo v okviru oziroma kot del Splošnih pogojev – vse v vsebini, kot to določajo ti Posebni pogoji promocije Januar.

Vsebina Posebnih pogojev promocije Januar je naslednja:

### **Opredelitve:**

Opredelitve uporabljene v Posebnih pogojih promocije Januar in v ostalih listinah, katerih priloga so Posebni pogoji promocije Januar, imajo pomen kot sledi:

- a) Splošni pogoji: Splošni pogoji so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če je Naročnik potrošnik oz Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če je Naročnik pravna oseba ali podjetnik, ter zajemajo tudi Posebne pogoje za izvajanje mobilnih storitev, če ima Naročnik sklenjeno Naročniško pogodbo za mobilne storitve in Posebne pogoje za izvajanje širokopasovnih storitev, če ima Naročnik sklenjeno Naročniško pogodbo za širokopasovne storitve. Vsi ti pogoji so dosegljivi na spletni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) in na prodajnih mestih A1.
- b) Posebni pogoji promocije Januar: so predmetni posebni pogoji, v skladu s katerimi A1 izvaja storitve v okviru Promocijske ponudbe Januar 24, Januar 12, Januar+ 24 in Januar+ 12.
- c) Promocija Januar: je posebna ponudba A1, ki zajema Promocijsko ponudbo Januar 24, Januar 12, Januar+ 24 in Januar+ 12.
- d) Promocijska ponudba Januar 24: je ponudba, ki opredeljuje ugodnosti, do katerih je Naročnik širokopasovnih storitev upravičen v okviru ponudbe Januar 24, ter pogoje, ki jih mora izpolniti, da je do teh ugodnosti upravičen.
- e) Promocijska ponudba Januar 12: je ponudba, ki opredeljuje ugodnosti, do katerih je Naročnik širokopasovnih storitev upravičen v okviru ponudbe Januar 12, ter pogoje, ki jih mora izpolniti, da je do teh ugodnosti upravičen.
- f) Promocijska ponudba Januar+ 24: je ponudba, ki opredeljuje ugodnosti, do katerih je Naročnik širokopasovnih in mobilnih storitev upravičen v okviru ponudbe Januar+ 24, ter pogoje, ki jih mora izpolniti, da je do teh ugodnosti upravičen.
- g) Promocijska ponudba Januar+ 12: je ponudba, ki opredeljuje ugodnosti, do katerih je Naročnik širokopasovnih in mobilnih storitev upravičen v okviru ponudbe Januar+ 12, ter pogoje, ki jih mora izpolniti, da je do teh ugodnosti upravičen.



## **Promocijska ponudba Januar 24:**

### Pogoji za pridobitev Promocijske ponudbe Januar 24:

Promocijsko ponudbo Januar 24 lahko koristijo vsi novi in obstoječi Naročniki kateregakoli širokopasovnega paketa A1 Kombo, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti in se vežejo za obdobje 24 mesecev.

### Trajanje:

Promocijska ponudba je na voljo Naročnikom, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar 24 do 31. 1. 2018 in velja za obdobje 24 mesecev od veljavnosti te pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

### Ugodnosti:

Naročniki so v okviru Promocijske ponudbe Januar 24 deležni 10 € popusta na mesečno Naročnino kateregakoli paketa A1 Kombo za obdobje prvih 12ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

### Pogoji za ohranitev Promocijske ponudbe Januar 24:

Naročnik ni več upravičen do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Januar 24 v naslednjih primerih:

- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za paket A1 Kombo pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar 24 ali
- če Naročnik spremeni naročniški paket za širokopasovne storitve v naročniški paket za širokopasovne storitve, ki je cenejši od tega, za katerega je imel sklenjeno Naročniško pogodbo pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar 24.

V trenutku, ko Naročnik več ne izpolnjuje pogojev za ohranitev Promocijske ponudbe Januar 24, izgubi upravičenost do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Januar 24 in če je to pred potekom 24ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za to Promocijsko ponudbo Januar 24, se mu zaračuna strošek predčasne prekinitve v skladu s formulo kot je določena v pogodbi o zagotovitvi posebne ugodnosti.

Ta strošek se obračuna na Računu za naslednje obračunsko obdobje v enkratnem znesku.

## **Promocijska ponudba Januar 12:**

### Pogoji za pridobitev Promocijske ponudbe Januar 12:

Promocijsko ponudbo Januar 12 lahko koristijo vsi novi in obstoječi Naročniki kateregakoli širokopasovnega paketa A1 Kombo, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti in se vežejo za obdobje 12 mesecev.



#### Trajanje:

Promocijska ponudba je na voljo Naročnikom, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar 12 do 31. 1. 2018 in velja za obdobje 12 mesecev od veljavnosti te pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

#### Ugodnosti:

Naročniki so v okviru Promocijske ponudbe Januar 12 deležni 7 € popusta na mesečno Naročnino kateregakoli paketa A1 Kombo za obdobje prvih 6 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

#### Pogoji za ohranitev Promocijske ponudbe Januar 12:

Naročnik ni več upravičen do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Januar 12 v naslednjih primerih:

- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za paket A1 Kombo pred potekom 12ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar 12 ali
- če Naročnik spremeni naročniški paket za širokopasovne storitve v naročniški paket za širokopasovne storitve, ki je cenejši od tega, za katerega je imel sklenjeno naročniško pogodbo pred potekom 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar 12.

V trenutku, ko Naročnik več ne izpolnjuje pogojev za ohranitev Promocijske ponudbe Januar 12, izgubi upravičenost do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Januar 12 in če je to pred potekom 12ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za to Promocijsko ponudbo Januar 12, se mu zaračuna strošek predčasne prekinitve v skladu s formulo kot je določena v pogodbi o zagotovitvi posebne ugodnosti.

Ta strošek se obračuna na Računu za naslednje obračunsko obdobje v enkratnem znesku.

### **Promocijska ponudba Januar+ 24:**

#### Pogoji za pridobitev Promocijske ponudbe Januar+ 24:

Promocijsko ponudbo Januar+ 24 lahko koristijo vsi novi in obstoječi Naročniki širokopasovnih paketov A1 Kombo, ki so hkrati tudi Naročniki vsaj enega naročniškega paketa A1 za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar ter sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti z vezavo za obdobje 24 mesecev in imajo vse storitve, ki so vključene v Promocijsko ponudbo Januar+ 24 združene na enem računu.

#### Trajanje:

Promocijska ponudba je na voljo Naročnikom, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 24 do 31. 1. 2018 in velja za obdobje 24 mesecev od veljavnosti te pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.



#### Ugodnosti:

Naročniki so v okviru Promocijske ponudbe Januar+ 24 deležni 13 € popusta na mesečno naročnino kateregakoli paketa A1 Kombo za obdobje 24ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ter neomejeni prenos podatkov pri naročniških paketih A1 za mobilne storitve, ki so vključeni v to ponudbo, pod pogojem, da ima Naročnik v ponudbo vključen več kot en naročniški paket A1 za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar.

Naročnik prejme s sklenitvijo Naročniške pogodbe za katerikoli širokopasovni paket A1 Kombo možnost pridobiti neomejeni prenos podatkov pri največ pet (5) naročniških paketih A1 za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar oz na največ deset (10) naročniških paketih za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar, če ima sklenjeni dve Naročniški pogodbi za katerikoli širokopasovni paket A1 Kombo.

Neomejeni prenos podatkov pri naročniških paketih za mobilne storitve, iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar, ima Naročnik 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 24, če ima v okviru te ponudbe celotno obdobje trajanja vezave sklenjene Naročniške pogodbe za vsaj en paket Kombo za širokopasovne storitve in vsaj dva paketa za mobilne storitve A1 iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar. V kolikor Naročnik v tem obdobju 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 24 ne izpolnjuje vseh navedenih pogojev, se mu neomejeni prenos podatkov pri naročniških paketih za mobilne storitve izklopi. Če nato Naročnik ponovno izpolni pogoje za neomejeni prenos podatkov še znotraj obdobja 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 24, pa se Naročniku neomejeni prenos podatkov na paketih za mobilne storitve ponovno vklopi do poteka 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 24.

Po porabi 50 GB zakupljene količine znotraj obračunskega cikla se hitrost prenosa podatkov na naročniških paketih za mobilne storitve zniža na največ 2/1 Mbit/s.

#### Pogoji za ohranitev Promocijske ponudbe Januar+ 24:

Naročnik ni več upravičen do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Januar+ 24 v naslednjih primerih:

- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za mobilne storitve in tako ostane brez vsaj enega naročniškega paketa za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 24,
- če Naročnik naredi spremembo naročniškega paketa za A1 mobilne storitve v paket, ki ni v naboru paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar ter tako ostane brez vsaj enega naročniškega paketa za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 24,



- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za paket A1 Kombo pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 24 ali

- če Naročnik spremeni naročniški paket za širokopasovne storitve v naročniški paket za širokopasovne storitve, ki je cenejši od tega, za katerega je imel sklenjeno Naročniško pogodbo pred potekom 24 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 24.

V trenutku, ko Naročnik več ne izpolnjuje pogojev za ohranitev Promocijske ponudbe Januar+ 24, izgubi upravičenost do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Januar+ 24 in če je to pred potekom 24ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za to Promocijsko ponudbo Januar+ 24, se mu zaračuna strošek predčasne prekinitve v skladu s formulo kot je določena v pogodbi o zagotovitvi posebne ugodnosti.

Ta strošek se obračuna na Računu za naslednje obračunsko obdobje v enkratnem znesku.

## **Promocijska ponudba Januar+ 12:**

### Pogoji za pridobitev Promocijske ponudbe Januar+ 12:

Promocijsko ponudbo Januar+ 12 lahko koristijo vsi novi in obstoječi Naročniki širokopasovnih paketov A1 Kombo, ki so hkrati tudi Naročniki vsaj enega naročniškega paketa A1 za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar ter sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti z vezavo za obdobje 12 mesecev in imajo vse storitve, ki so vključene v Promocijsko ponudbo Januar+ 12 združene na enem računu.

### Trajanje:

Promocijska ponudba je na voljo Naročnikom, ki sklenejo pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 12 do 31. 1. 2018 in velja za obdobje 12 mesecev od sklenitve te pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

### Ugodnosti:

Naročniki so v okviru Promocijske ponudbe Januar+ 12 deležni 13 € popusta na mesečno naročnino kateregakoli paketa A1 Kombo za obdobje prvih 8ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ter neomejeni prenos podatkov pri naročniških paketih A1 za mobilne storitve, ki so vključeni v to ponudbo, pod pogojem, da ima Naročnik v ponudbo vključen več kot en naročniški paket A1 za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar, za obdobje 12ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti.

Naročnik prejme s sklenitvijo Naročniške pogodbe za katerikoli širokopasovni paket A1 Kombo možnost pridobiti neomejeni prenos podatkov pri največ pet (5) naročniških paketih A1 za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar oz na največ deset (10) naročniških paketih za mobilne storitve iz nabora paketov



iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar, če ima sklenjeni dve Naročniški pogodbi za katerikoli širokopasovni paket A1 Kombo.

Neomejeni prenos podatkov pri naročniških paketih za mobilne storitve, iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar, ima Naročnik 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 12, če ima v okviru te ponudbe sklenjene Naročniške pogodbe za vsaj en paket Kombo za širokopasovne storitve in vsaj dva paketa za mobilne storitve A1 iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar. V kolikor Naročnik v tem obdobju 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 12 ne izpolnjuje vseh navedenih pogojev, se mu neomejeni prenos podatkov pri naročniških paketih za mobilne storitve izklopi. Če nato Naročnik ponovno izpolni pogoje za neomejeni prenos podatkov še znotraj obdobja 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 12, pa se Naročniku neomejeni prenos podatkov na paketih za mobilne storitve ponovno vklopi do poteka 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 12.

Po porabi 50 GB zakupljene količine znotraj obračunskega cikla se hitrost prenosa podatkov na naročniških paketih za mobilne storitve zniža na največ 2/1 Mbit/s.

#### Pogoji za ohranitev Promocijske ponudbe Januar+ 12:

Naročnik ni več upravičen do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Januar+ 12 v naslednjih primerih:

- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za mobilne storitve in tako ostane brez vsaj enega naročniškega paketa za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar pred potekom 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 12,
- če Naročnik naredi spremembo naročniškega paketa za A1 mobilne storitve v paket, ki ni v naboru paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar ter tako ostane brez vsaj enega naročniškega paketa za mobilne storitve iz nabora paketov iz Priloge 1 k tem Posebnim pogojem promocije Januar pred potekom 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 12,
- če Naročnik prekine Naročniško pogodbo za paket A1 Kombo pred potekom 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 12 ali
- če Naročnik spremeni naročniški paket za širokopasovne storitve v naročniški paket za širokopasovne storitve, ki je cenejši od tega, za katerega je imel sklenjeno Naročniško pogodbo pred potekom 12 mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti za Promocijsko ponudbo Januar+ 12.

V trenutku, ko Naročnik več ne izpolnjuje pogojev za ohranitev Promocijske ponudbe Januar+ 12, izgubi upravičenost do prejemanja ugodnosti iz Promocijske ponudbe Januar+ 12 in če je to pred potekom 12ih mesecev od veljavnosti pogodbe o zagotovitvi posebne





ugodnosti za to Promocijsko ponudbo Januar+ 12, se mu zaračuna strošek predčasne prekinitve v skladu s formulo kot je določena v pogodbi o zagotovitvi posebne ugodnosti.

Ta strošek se obračuna na Računu za naslednje obračunsko obdobje v enkratnem znesku.

### **Razmerje med Posebnimi pogoji promocije Januar in Splošnimi pogoji:**

V delih, v katerih so Posebni pogoji promocije Januar eventualno v nasprotju s Splošnimi pogoji, veljajo Posebni pogoji promocije Januar.

Za vse kar Posebni pogoji promocije Januar ne določajo ali ne določajo drugače, veljajo Splošni pogoji, ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev promocije Januar.

### **Končne določbe:**

Predmetni Posebni pogoji promocije Januar začnejo veljati 1. 1. 2018.



## **Priloga 1 k Posebnim pogojem promocije Januar:**

### Nabor dovoljenih mobilnih paketov

Naročniški paketi za mobilne storitve, ki se štejejo kot dovoljeni paketi za to, da je Naročnik, pod opisanimi pogoji, upravičen do Promocijske ponudbe Januar + so:

- A1 Orto Epik
- A1 Orto 15 GB
- A1 Orto EU
- A1 Orto EU+
- A1 Svobodni 20 GB,
- A1 Svobodni 40 GB,
- A1 Svobodni 60 GB,
- A1 Svobodni 100 GB
- A1 Svobodni EU
- A1 Svobodni EU+
- A1 Svobodni S
- A1 Svobodni M
- A1 Svobodni L
- A1 Podjetni Svobodni 20 GB,
- A1 Podjetni Svobodni 40 GB,
- A1 Podjetni Svobodni 60 GB,
- A1 Podjetni Svobodni 100 GB
- A1 Podjetni Svobodni EU
- A1 Podjetni Svobodni EU+
- A1 Podjetni Svobodni S
- A1 Podjetni Svobodni M
- A1 Podjetni Svobodni L
- A1 All inclusive
- A1 Podjetni All inclusive
- Ultimativni S
- Ultimativni M
- Ultimativni L
- Ultimativni XL
- Podjetni Ultimativni S
- Podjetni Ultimativni M
- Podjetni Ultimativni L
- Podjetni Ultimativni XL
- Silvester
- Bus Silvester
- Orto Tripster+
- Podjetni Neskončni L
- Podjetni Neskončni M
- Podjetni Neskončni S
- Podjetni Neskončni Tujina
- Podjetni (BUS) Gigant
- Neskončni XS



- Neskončni S
- Neskončni M
- Neskončni L
- Orto Bombastik
- Orto Fantastik
- Orto Gigastik
- Orto Smart
- Orto Startastik
- Orto Tripster
- Orto Tripster plus
- Orto u nulo
- Neskončni paket
- Praznični paket
- Gigant
- Poletje
- Bus poletje
- Gigant plus
- Orto elastik
- Orto elastik mini
- Orto elastik xmass

Naročnik prejme neomejen prenos podatkov po pogojih iz Promocije Januar+ 24 in Januar+ 12 tudi na naslednjih mobilnih naročniških paketih, ki pa samostojno niso dovolj za izpolnjevanje pogojev po katerih je Naročnik upravičen do Promocijske ponudbe Januar+ 24 in Januar+ 12. Na teh paketih Naročnik prejme neomejen prenos podatkov v primeru, da ima Naročnik že enega od zgoraj naštetih dovoljenih mobilnih paketov in je ta paket Naročnikov drugi, tretji, četrti ali peti paket v okviru Promocijske ponudbe Januar+ 24 in Januar+12:

- SIM za souporabo
- Paket Dodatni in
- Podjetni zakup.



Veljavnost: od vključno 20. 04. 2017 dalje  
**A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.**  
**Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana**

## **Posebni pogoji za izvajanje storitve Brezplačni preizkus**

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134 b, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: A1 ), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi storitev Brezplačni preizkus – vse v skladu s svojimi **Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike** ozi-roma v skladu s svojimi **Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike**, **Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev** in **Posebni 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 pod-jetnik 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 pre-kine 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](http://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 dnevem 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.



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

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

### **1 Uvodne določbe**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **2 Opredelitve splošnih pojmov**

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

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

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

**2.3 Brezgotovinsko plačevanje** je način plačila blaga in storitev z uporabo mobilnega telefona, ki se izvede preko Monete in preko elektronskega komunikacijskega omrežja A1. Znesek plačila se uporabniku zaračuna na mesečnem računu, ki ga A1 izda uporabniku v skladu s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji, in predstavlja tako plačilo za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, kot tudi plačilo za blago in storitve.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Splošno**

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

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

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

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

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

sporočiti A1 preko portala Moj A1 ali s klicem na brezplačno številko 040 40 40 40 oz. lahko to uredi na kateremkoli prodajnem mestu A1. Uporabnik, ki mu je bila Moneta izklopljena, lahko na lastno željo in preko portala Moj A1 oz. na prodajnem mestu A1 zahteva ponovni vklop Monete. A1 lahko v tem primeru zaračuna ponovni vklop Monete v skladu s svojim veljavnim Cenikom.

**4.6** V primeru, da uporabnik omogoča uporabo svojih mobilnih telefonov tudi drugim osebam (npr. v službene namene), se na istem mesečnem računu zaračunajo vsa plačila, opravljena preko Monete, in sicer ne glede na to, ali jih je opravil uporabnik ali tretja oseba, ki ji je uporabnik omogočil uporabo mobilnega telefona. Poslovni uporabniki, ki imajo aktivirano storitev deljeni račun lahko stroške nakupa blaga in storitev, opravljene preko Monete, ločujejo v okviru poslovne in zasebne uporabe, vse na način in pod pogoji, kot jih določa A1.

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

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

Vsako plačilo (transakcija) blaga in storitev preko limita (deloma ali v celoti) se zavrne. Na željo uporabnika se lahko osnovni limit porabe spremeni (zniža ali poveča) ali ukine, pri čemer lahko uporabnik v posameznem obračunskem obdobju poda največ eno zahtevo za spremembo ali ukinitve limita. Uporabnik lahko za spremembo ali ukinitve limita zaprosi z izpolnitvijo obrazca za spremembe oz. na drug način, kot ga določi A1, in ga odda na prodajnih mestih A1 ali pošlje na naslov A1 Slovenija, Naročniška služba, Šmartinska 134b, Ljubljana. A1 bo uporabnika obvestil o odobritvi ali zavrnitvi prošnje predvidoma v roku 8 delovnih dni. A1 ima pravico, da povečanje limita po lastni poslovni presoji zavrne.

### **Moneta Direkt**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Plačilne transakcije**

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

**4.24** Pri storitvi Moneta Direkt uporabnik ob odobritvi plačil z Moneto Direkt soglašja s tem, da ponudnik A1 odreja periodične plačilne transakcije v dogovorjenem obsegu in v ta namen posreduje periodične plačilne naloge, na podlagi katerih A1 izvede plačilne transakcije v breme uporabnikove Kartice Moneta.

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

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

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

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

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

**4.27** A1 prejme soglasje uporabnika za izvršitev plačilne transakcije za eno ali več periodičnih plačilnih transakcij v elektronski obliki in v sklopu postopkov, ki so vezani na vrsto plačilnega mesta in opredeljeni na spletni strani [www.moneta.si](http://www.moneta.si).

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

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

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

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

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

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

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

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

**4.34** A1 na podlagi pogojev iz prejšnje točke potrdi ali zavrne plačilno transakcijo in o tem nemudoma obvesti uporabnika na način, ki je določen za izbrano plačilno mesto (npr. preko SMS-a).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**4.39** Skupni znesek vseh plačil, opravljenih s pomočjo Monete v posameznem obračunskem obdobju, je sestavni del računa, ki ga A1 izda uporabniku za opravljene elektronske komunikacijske storitve v skladu s sklenjeno naročniško pogodbo, splošnimi pogoji in posebnimi pogoji in temi posebnimi pogoji. Navedeni znesek je uporabnik dolžan plačati v skladu z vsebino oz. določili računa oziroma ga je dolžna plačati druga oseba, ki jo morebiti določi uporabnik za plačilo obveznosti.

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

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

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

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

**4.44** A1 lahko spremlja uporabnikove stroške, nastale pri uporabi storitve. V primeru, da ugotovi večja odstopanja stroškov od povprečne mesečne porabe, lahko postopa v skladu s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji in temi pogoji.

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

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

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

**4.47** A1 in izvajalca Monete se obvezujejo po svojih najboljših močeh zagotavljati nemoteno delovanje Monete in elektronskega komunikacijskega omrežja, vendar ne zagotavljajo njune absolutne zanesljivosti. Z navedenim dejstvom se uporabnik izrecno strinja in se odpoveduje vsem zahtevkom v zvezi s tem. V primeru popolnega ali delnega izpada ter drugih prekinitev oz. motenj elektronskega komunikacijskega omrežja A1 in/ali Monete, ne glede na vzrok (kot npr. tehnične motnje, izpad električne energije, preobremenjenost omrežja in Monete), si bodo A1 in/ali izvajalca Monete prizadevali zagotoviti normalno delovanje takoj, ko bo to mogoče. A1 in izvajalca Monete v nobenem primeru ne odgovarjajo in jamčijo za delovanje Monete, kadar se uporabnik nahaja v omrežju tujih operaterjev in pa za delovanje ponudnikov interneta.

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

**4.48** Uporabnik je posebej seznanjen z dejstvom, da ima njegov mobilni telefon s tem, ko mu A1 omogoča uporabo Monete, funkcijo plačilnega instrumenta, zato mu A1 svetuje še posebno skrbnost pri uporabi svojega mobilnega telefona, kartice SIM ter Monete. Uporabnik je dolžan, kot dober gospodar, z mobilnim telefonom in kartico SIM skrbno in odgovorno ravnati ter storiti vse potrebno, da se prepreči njuna izguba, kraja ali zloraba. V primeru izgube, kraje ali suma zlorabe mobilnega telefona oz. kartice SIM je uporabnik dolžan ravnati v skladu s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji in temi pogoji. V primeru izgube, kraj ali suma zlorabe mobilnega telefona oz. kartice SIM mora uporabnik takoj in brez odlašanja obvezno obvestiti policijo in A1 na 24-urno telefonsko številko Skupine za pomoč uporabnikom A1 040 40 40 40. A1 v nadaljevanju ravna v skladu s postopkom kot je določen v splošnih pogojih in posebnih pogojih .

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6 Plačevanje storitve Moneta**

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

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

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

**6.4** Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se v EUR preračunajo z uporabo menjalnih tečajev menjalniških agentov na naslednji način: valuta porabe, ki ni EUR, se pretvori po nakupnem tečaju v EUR. Pretvorba se opravi po tečaju, ki je veljaven v trenutku obdelave transakcije kartičnega sistema. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev menjalniških agentov tekom dneva so lahko tečaji, za transakcije opravljene tekom istega dne, različni. Menjalni tečaj menjalniških agentov bodo objavljeni na spletni strani [www.moneta.si](http://www.moneta.si).

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

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

**6.7** Internetno povezavo uporabniku zaračuna ponudnik interneta.

## **7 Uveljavljanje pravic uporabnikov**

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

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

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

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

## **8 Varovanje podatkov**

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



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

## **9 Končne določbe**

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

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

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

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

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

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

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

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

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