



Veljavnost: od vključno 01. 01. 2023 dalje

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

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

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 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.
- Storitev 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 katerokoli 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, Terminalski 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 zaščitenih 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 opremo (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 Terminalskih naprav, ali zaradi napake, ali okvare, ali če to dovoljujejo neposredno Veljavni predpisi, lahko A1 kadarkoli takasno 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 nepooblaščen 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 omejitve 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 ugodi, 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 (molč 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 ugodi 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 poravnava 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 predpisi,
- 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 Terminalska 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 Terminalska opremo A1 na njegov sedež oz. omogočiti A1 da Terminalska 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 osebne podatke obdeluje v skladu z veljavno zakonodajo. Način obdelave osebnih podatkov in pravice Naročnikov ter Uporabnikov v zvezi s tem, so določeni v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je sestavni del teh Splošnih pogojev za potrošnike in je dostopna na A1.si.

## **XIV. Skrb za Uporabnike**

77. 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.

78. 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 soglaša, 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.

79. 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.

80. 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.

81. 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**

82. 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.

83. O vsaki enostranski spremembi pogojev, določenih v Naročniški pogodbi, 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 v tem roku ne odstopi od Naročniške pogodbe, se šteje, da te spremembe zanj veljajo in ga zavezujejo. Če se Naročnik s predlaganimi spremembami ne strinja, lahko v šestdesetih dneh od prejema obvestila odstopi od Naročniške pogodbe s pisno odstopno izjavo izročeno A1. Za prejem obvestila se šteje datum, ko je obvestilo dejansko prejel, vendar se za prejem obvestila v vsakem primeru šteje rok 3 dni po datumu pošiljanja obvestila. A1 mora obvestilo podati na jasen in razumljiv način na trajnem nosilcu podatkov (npr. objava na internetni strani v pdf. dokumentu). Če Naročnik v tem primeru izkoristi možnost odstopa od Naročniške pogodbe, mu ni treba plačati kakršnihkoli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitve Naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil). Ne glede na navedeno, mora Naročnik kljub odstopu poravnati vse svoje že zapadle in neplačane obveznosti za storitve po Naročniški pogodbi ter nadomestilo za terminalsko opremo, ki jo je prejel po akcijski ceni in jo obdrži. Naročnik se lahko odloči, da bo A1 vrnil terminalsko opremo

v stanju, v kakršnem mu je bila izročena, ob upoštevanju njene normalne rabe in plačal uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, A1 pa mu bo vrnil kupnino. 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.

84. Kljub enostransko spremenjeni Naročniški pogodbi, vključno njenih Prilog (Splošnih pogojev za potrošnike, Cenika, ...) pa Naročnik nima pravice do odstopa od Naročniške pogodbe, če je sprememba Naročniške pogodbe izključno v korist končnega uporabnika ali je zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za končnega uporabnika ali je potrebna zaradi uskladitve z Veljavnimi predpisi, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno.

85. Predmetni Splošni pogoji za potrošnike začnejo veljati 01. 01. 2023 in v celoti nadomestijo do sedaj veljavne Splošne pogoje za potrošnike.

86. 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.