



Veljavnost: od vključno 10. 8. 2023 dalje

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

## **Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike**

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

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

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

### **KAZALO**

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

## I. Pomen izrazov

1. Spodnje izraze večkrat uporabljamo v splošnih in drugih pogojih, pogodbah in listinah, zato vas želimo seznaniti z njihovim pomenom:
  - **A1 Xplore TV vmesnik** je vmesnik, ki vam omogoča dostop do vsebin različnih brezplačnih in plačljivih aplikacij ter pregled in upravljanje z njimi.
  - **Agencija** (s polnim imenom »Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije«) je neodvisen regulatorni organ, ki med drugim ureja in nadzira tudi trg elektronskih komunikacij v Sloveniji.
  - **Cenik** je vsak vsakokrat veljavni cenik, ki določa cene za elektronske komunikacijske in druge storitve ter blago iz naše ponudbe, kakor tudi vaše druge plačilne obveznosti.
  - **Delovni dan** je vsak dan razen sobot, nedelj in z zakonom določenih dela prostih praznikov.
  - **Drug ponudnik** je ponudnik gostovanja in vsak drug ponudnik posameznih storitev, s katerim imamo sklenjeno ustrezno pogodbo o sodelovanju in ki vam neposredno ali preko nas ponuja svoje storitve.
  - **Elektronske komunikacijske storitve** so storitve kot jih opredeljuje veljavni zakon s področja elektronskih komunikacij in jih ponujamo v skladu z vsakokrat veljavno ponudbo (npr. mobilne storitve, širokopasovne storitve). Mobilne storitve so elektronske komunikacijske storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko mobilnega omrežja brezžično, pri čemer lokacija vašega priključka ni fiksna. Mobilne storitve so storitve vzpostavljanja govornih zvez (govorne storitve), pošiljanja in prejemanja SMS in MMS sporočil, podatkovnih povezav (podatkovne storitve ali dostop do interneta) ter druge tehnične in komercialne storitve. Širokopasovne storitve so elektronske komunikacijske storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko širokopasovnega omrežja na fiksni lokaciji. Širokopasovne storitve so storitve dostopa do interneta in ostale storitve povezane z dostopom v internet (podatkovne storitve ali dostop do interneta), storitve vzpostavljanja govornih zvez ter druge komercialne in tehnične storitve (govorne storitve), storitve, ki omogočajo ogled televizijskih in radijskih programov ter druge napredne TV storitve (televizijske storitve) in druge storitve v skladu z našo ponudbo.
  - **Gostovanje** (v angleškem jeziku: Roaming) pomeni uporabo elektronskih komunikacijskih storitev in drugih storitev drugih ponudnikov, tj. roaming partnerjev. Države, v katerih omogočamo gostovanje, in cene za gostovanje so objavljene na A1.si.
  - **IMEI** (International Mobile Equipment Identity) je identifikacijska številka terminalske opreme, namenjene uporabi v mobilnih omrežjih.
  - **Komunikacija v sili**: je komunikacija v sili na enotno evropsko številko 112, na številko policije 113 in na enotno evropsko številko za prijavo pogrešanih otrok 116 000.
  - **Mi ali A1**, vključno z »nas«, »nam«, »pri nas«, »z nami«, in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, smo družba A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, spletna stran: A1.si, elektronski naslov: info@a1.si, telefonska številka: 040 40 40 40, matična številka: 1196332000, ID št. za DDV: SI 60595256, osnovni kapital: 38.781.000,00 EUR, vpis v SRG št.: 1/29430/00.
  - **Naročniška pogodba** je vsaka pogodba sklenjena z naročnikom, vključno z vsemi vsakokrat veljavnimi prilogami (npr. splošnimi in posebnimi pogoji, cenikom), navodili, tehničnimi zahtevami in drugimi relevantnimi pogoji in dokumenti, ne glede na to kako jo poimenujemo (npr. naročniška pogodba, dogovor, sporazum), po kateri vam zagotavljamo uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
  - **Nerazčlenjeni račun** je račun s stopnjo razčlenitve, ki vam omogoči preverjanje in nadzor uporabe elektronskih komunikacijskih storitev ter zaračunanega zneska zanje. Nerazčlenjeni račun ne vključuje klicev na brezplačne telefonske številke, vključno s številkami za komunikacijo v sili.
  - **Obračunsko obdobje** je časovno obdobje, za katero na podlagi cenika ovrednotimo in vam zaračunamo opravljene elektronske komunikacijske storitve in druge storitve, blago iz naše

ponudbe ter vaše druge plačilne obveznosti. Obračunsko obdobje praviloma traja štiri do pet tednov.

- **Omrežje** (ali A1 omrežje) je elektronsko komunikacijsko omrežje (npr. mobilno omrežje, širokopasovno omrežje), preko katerega zagotavljamo elektronske komunikacijske storitve.
- **Posebni pogoji** so vsi pogoji, navodila in drugi napotki, ki skupaj s splošnimi pogoji urejajo naročniško razmerje in so sestavni del naročniške pogodbe. Posebni pogoji lahko npr. urejajo izvajanje posameznih elektronskih komunikacijskih storitev ali drugih storitev, uporabo terminalne opreme ali uporabo storitev drugih ponudnikov.
- **Priloge** so tisti dokumenti, na katere se naročniška pogodba sklicuje in so njen sestavni del. Priloge lahko predložimo na trajnem nosilcu podatkov ali pa navedemo spletno stran, kjer si lahko prilogo prenesete in shranite v obliki pdf. datoteke za namene dokumentacije, prihodnje uporabe in nespremenjene reprodukcije.
- **Prenos številke** (ali MNP za prenos mobilne številke ali FNP za prenos fiksne številke) vam omogoča, da ob zamenjavi operaterja oziroma ponudnika govornih storitev obdržite svojo obstoječo številko. Opis postopka prenosa številke k nam oziroma od nas je dostopen na A1.si.
- **Račun** je vsak račun, na katerem vam zaračunamo elektronske komunikacijske storitve, druge storitve in blago iz naše ponudbe ter vaše druge plačilne obveznosti za posamezno obračunsko obdobje.
- **Razčlenjeni račun** je račun za elektronske komunikacijske storitve z višjo stopnjo razčlenitve od osnovne stopnje razčlenitve. Razčlenjeni račun vam izstavimo na vašo pisno zahtevo, če to omogočajo naše tehnične zmožnosti. Stopnje razčlenitve in ceno razčlenjenega računa določa cenik.
- **SIM kartica** (ali Kartica SIM) je fizičen ali drugačen nosilec podatkov z zapisano kodo in serijsko številko, ki omogoča vključitev v mobilno omrežje, vašo identifikacijo v mobilnem omrežju in uporabo mobilnih storitev.
- **Splošni pogoji** so ti Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike in so sestavni del naročniške pogodbe.
- **Storitev Moj A1** je storitev, ki vam omogoča pregled in upravljanje naročniškega razmerja preko portala Moj A1 na <https://moj.A1.si> oziroma mobilne aplikacije Moj A1.
- **Storitve drugih ponudnikov** so:
  - storitve gostovanj;
  - storitve, ki jih zagotavljajo drugi ponudniki in do katerih vam zagotavljamo zgolj pot preko elektronskih komunikacijskih storitev;
  - storitve ali blago drugih ponudnikov, ki vam jih zaračunamo na računu; in
  - druge storitve drugih ponudnikov.
- **Telefonska številka** je številka, s katero uporabljate nekatere elektronske komunikacijske storitve. Telefonsko številko vam lahko v uporabo dodelimo mi ali pa ste jo v uporabo že predhodno pridobili od drugega operaterja.
- **Terminalska oprema** je vsa oprema, ki vam omogoča dostop do elektronskega komunikacijskega omrežja in dostop do elektronskih komunikacijskih storitev, ki vam jih zagotavljamo. Terminalska oprema je lahko v skladu s temi splošnimi pogoji in posebnimi pogoji naša in vam zagotovimo njeno uporabo skladno z naročniško pogodbo (npr. modem, TV vmesnik, govorni vmesnik, zunanja antena in druga komunikacijska oprema) ter predstavlja omrežno priključno točko. Dodatno lahko za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in posebnimi pogoji uporabite lastno terminalsko opremo (npr. telefon, tablica, usmerjevalnik).
- **Ugovor** je ugovor (pritožba oziroma reklamacija) zoper našo odločitev, zaračunavanje ali drugo naše ravnanje v zvezi z izvajanjem elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi.
- **Uporabnik** je naročnik ali drug dejanski uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev.

- **Veljavni predpisi** so vsakokrat veljavni zakoni, podzakonski akti in drugi splošni akti v Sloveniji ter predpisi EU, ki se v Sloveniji neposredno uporabljajo (kot npr. veljavni predpisi s področja elektronskih komunikacij, obligacijskih razmerij, varstva osebnih podatkov, avtorske in sorodnih pravic, plačilnih storitev). Veljavni predpisi neposredno veljajo za vsa razmerja, ki jih naročniška pogodba ali morebitni drugi dogovori ne urejajo oziroma jih ne urejajo drugače.
  - **Vi ali Naročnik**, vključno z »vami«, »vam«, »pri vas«, »z vami« in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, ste posamezni pravna oseba ali podjetnik, ki z nami sklenete naročniško pogodbo za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
  - **Zbirni račun** je skupni račun za več naročniških in morebitnih drugih pogodb istega naročnika, ki vam ga izstavimo na vašo pisno zahtevo, če to omogočajo naše tehnične zmožnosti.
2. Če za posamezni izraz, ki ga uporabljamo v splošnih pogojih, s temi splošnimi pogoji ne določamo njegovega pomena, za tak izraz velja pomen, kot ga zanj določajo posebni pogoji. Če tudi posebni pogoji ne določajo pomena posameznega izraza, pa za tak izraz velja pomen kot ga določajo neposredno veljavni predpisi. Pomen izrazov, kot je določen v prejšnji točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v splošnih pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

## II. Nastanek naročniškega razmerja

3. Naročniško razmerje nastane s sklenitvijo naročniške pogodbe.
4. Za sklenitev naročniške pogodbe morate izpolnjevati naslednje pogoje:
- izkazati nam morate svojo istovetnost na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede vaše istovetnosti;
  - ste plačilno sposobni in nam plačilno sposobnost lahko izkažete na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede vaše plačilne sposobnosti;
  - ne obstajajo nobene okoliščine, zaradi katerih bi po razumni presoji vaše plačilo računa lahko bilo ogroženo ali oteženo;
  - nimate zapadlih neporavnanih obveznosti do nas;
  - z nami nimate sklenjenih že dveh ali več naročniških pogodb;
  - z nami nimate spornih razmerij;
  - za sklenitev naročniške pogodbe izpolnjujete vse pogoje določene neposredno z veljavnimi predpisi;
  - predložite nam vse listine in morebitno potrebna upravičenja ter soglasja, ki so po razumni presoji potrebna, da lahko ugotovimo izpolnjevanje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe.
5. Dokazila iz prejšnje točke, katerih vsebina se po splošnih izkustvenih pravilih lahko spreminja, v času predložitve ne smejo biti starejša od treh mesecev.
6. Naročniške pogodbe nismo dolžni skleniti, če:
- po razumni presoji ocenimo, da ne izpolnjujete pogojev za sklenitev naročniške pogodbe, določenih v teh splošnih pogojih ali z veljavnimi predpisi;
  - vam grozi postopek, ki po razumni presoji za nas predstavlja poslovno tveganje;
  - po razumni presoji ocenimo, da obstoji verjetnost, da bi lahko kršili naročniško pogodbo;
  - za to obstojijo tehnični razlogi;
  - nam posredujete nepopolne ali nepravilne podatke, ki jih zahtevamo ob sklenitvi naročniške pogodbe, oziroma če ne posredujete dokumentov, ki jih zahtevamo in iz katerih so ti podatki razvidni;
  - ste prikrili dejstva, zaradi katerih nismo dolžni skleniti naročniškega razmerja;
  - ste poneverili podatke z namenom, da prikažete izpolnjevanje pogojev za sklenitev naročniške pogodbe;
  - ugotovimo, da bo storitve dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo prej navedeni razlogi za zavrnitev zahteve za sklenitev naročniške pogodbe.
7. Kadarkoli tekom trajanja naročniškega razmerja lahko zahtevamo, da nam predložite vse listine, ki so po naši razumni presoji potrebne za dokazovanje izpolnjevanja pogojev, ki jih zahtevamo za izvajanje naročniške pogodbe. Če zahtevanih listin ne predložite, lahko štejem, da navedenih pogojev ne izpolnjujete. Ponovno predložitev listin lahko zahtevamo med drugim v primeru znakov zlorabe ali nepravilne uporabe oziroma uporabe elektronskih komunikacijskih storitev v nasprotju s temi splošnimi pogoji ali veljavnimi predpisi.
8. Naročniška pogodba je sklenjena za nedoločen čas, če v njej ni določeno drugače.

9. S sklenitvijo naročniške pogodbe se vzpostavi pogodbeno razmerje izključno med nami in vami. To pomeni, da odgovarjate za vse svoje in uporabnikove obveznosti iz naročniške pogodbe ter ste dolžni zagotoviti, da so vse obveznosti iz naročniške pogodbe v celoti in pravilno izpolnjene. Vse svoje uporabnike izberete na lastno odgovornost in ste jih zavezani seznaniti z vsemi določili naročniške pogodbe. Vsa dejanja, ki jih uporabniki izvedejo v razmerju do nas, so dejanja v vašem imenu in za vaš račun.
10. Naročniška pogodba se uporablja od trenutka, ko vam je elektronska komunikacijska storitev na razpolago. Elektronska komunikacijska storitev vam je na razpolago, ko vas uspešno vključimo v sistem za uporabo storitev. Če za vključitev ne obstajajo zahtevani pogoji oziroma tehnične možnosti, lahko začetek uporabe naročniške pogodbe prestavimo do izpolnitve pogojev oziroma od naročniške pogodbe odstopimo brez odpovednega roka.

### **III. Izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev**

11. Elektronske komunikacijske storitve so storitve, povezane z vsakokratnim stanjem tehnike, zato je za njihovo razumevanje potrebnih več opisov, ki so podani v nadaljevanju teh splošnih pogojev.
12. Pogoje za uporabo, dostop, izvajanje, kakovost in vsebino elektronskih komunikacijskih storitev ter vse ostalo v zvezi z izvajanjem elektronskih komunikacijskih storitev določamo samostojno in skladno z veljavnimi predpisi. Elektronske komunikacijske storitve izvajamo oziroma omogočamo dostop do njih in njihovo uporabo v okviru naše vsakokratne ponudbe, v skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi, naročniško pogodbo in veljavnimi predpisi. Glede na določene pogoje, posameznim naročnikom oziroma uporabnikom posamezne vrste elektronskih komunikacijskih storitev lahko niso dostopne. S podpisom naročniške pogodbe podajate svoje soglasje za objavo svojega naziva na naši referenčni listi.
13. Izvajanje in dostop do elektronskih komunikacijskih storitev oziroma njihova uporaba je pogojena z vsebino naročniške pogodbe, kakor tudi ustreznim delovanjem omrežja, električnega omrežja, internetnega priključka, terminalske opreme, hišnih (internih) inštalacij in druge opreme in naprav, potrebnih za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev. V primeru nedelovanja ali motenega delovanja omrežja, električnega omrežja, internetnega priključka, terminalske opreme, hišnih (internih) inštalacij in druge opreme in naprav, potrebnih za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev (npr. zaradi vzdrževalnih del, zaradi napak ali okvar, zaradi dogodkov višje sile), uporaba elektronske komunikacijske storitve, vključno s komunikacijo v sili, ne bo možna in je naša odgovornost za morebitno škodo in nastale stroške izključena. Elektronske komunikacijske storitve niso dostopne (deloma ali v celoti) in za škodo in nastale stroške v zvezi s tem ne odgovarjamo tudi v primeru, ko vam jih ne moremo zagotavljati zaradi višje sile, nastopa stanj ogroženosti (vojna ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja in podobno), omejitev, določenih v veljavnih predpisih ali posamičnih oblastnih aktih, ki smo jih zavezani spoštovati (npr. v primeru epidemije, redukcije elektrike in podobno) ali drugih razlogov izven naše sfere oziroma razlogov, ki jih nismo mogli preprečiti, odpraviti in se jim izogniti.
14. Ne odgovarjamo tudi za škodo, ki nastane zaradi vaše neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe elektronskih komunikacijskih storitev ali terminalske opreme, vključno s hišno (interno) inštalacijo, oziroma vašega drugega ravnanja. Prav tako ne odgovarjamo za morebitne napake, motnje ter prekinitve v delovanju elektronskih komunikacijskih storitev, ki izvirajo iz tehnično neustrezne hišne (interne) inštalacije, fizičnih omejitev (povezave) ter kakršnihkoli zunanjih vplivov (npr. motilci, ojačevalci, ki motijo omrežje).
15. Delovanje oziroma morebitno moteno delovanje elektronskih komunikacijskih storitev presojava na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju elektronskih komunikacijskih storitev, vključno z njihovim delovanjem pri posameznem uporabniku (npr. delovanje uporabnikove linije).
16. Vzpostavljene imamo sisteme upravljanja (kot so npr. sistemi upravljanja neprekinjenega poslovanja oziroma varovanja informacij), pri vzpostavitvi katerih upoštevamo mednarodno priznane standarde in dobre prakse z namenom, da zagotovimo neprekinjeno izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev prek našega omrežja na sprejemljivi vnaprej določeni ravni oziroma, da zagotovimo upravljanje varnosti.
17. Ker je delovanje elektronskih komunikacijskih storitev odvisno tudi od delovanja tistega dela omrežja, za katerega ste odgovorni vi, priporočamo, da imate vzpostavljen načrt za kontinuirano

delovanje (npr. obnovitev po izpadu elektrike, ki omogoča nadaljnjo delovanje terminalne opreme in vašega omrežja; ustrezno rezervno napajanje, da bi se lahko izvajale elektronske komunikacijske storitve, če preostanek omrežja kljub izpadu elektrike v omejenem (nujno potrebnem) obsegu bodisi v celoti bodisi deloma nemoteno deluje), ter da zagotovite vire za takšno nadaljevanje delovanja.

18. Rok za začetek izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev je določen v naročniški pogodbi. Če ta rok v naročniški pogodbi ni določen, bomo elektronske komunikacijske storitve začeli izvajati oziroma vam bomo omogočili njihovo uporabo v roku tridesetih dni od dneva sklenitve pravilno izpolnjene naročniške pogodbe. Če je rok odvisen od predhodnih izpolnitvenih dejanj drugih ponudnikov, ali od vas, ali od koga drugega, pa začne teči od dneva, v katerem so vsi navedeni izpolnili vse svoje obveznosti za začetek izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi. Rok se lahko podaljša tudi v primerih izrednih dogodkov, preobremenjenosti sistemov ali iz drugih tehničnih razlogov na naši strani. Kot je v tej točki določeno glede roka za začetek izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po sklenitvi naročniške pogodbe, smiselno enako velja tudi v primeru roka za začetek izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po kakršnikoli dopolnitvi naročniške pogodbe. Če bi ugotovili, da začetka izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev ne moremo izvesti v dogovorjenih rokih, vas bomo obvestili o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku.
19. Uporabnikom zagotavljamo brezplačno komunikacijo na številke za komunikacijo v sili. Uporabnikom invalidom je omogočena komunikacija v sili v obliki SMS sporočil na številke za komunikacijo v sili. Ob komunikaciji v sili na telefonsko številko 112, 113 ali 116 000, organu, ki komunikacijo obravnava, takoj in brezplačno posredujemo tudi podatek o telefonski številki in lokaciji kličočega (v skladu s tehničnimi možnostmi in z običajno/standardno dosegljivimi podatki).
20. Ne odgovarjamo za nepravilno področno usmeritev komunikacije v sili na številke za komunikacijo v sili, če nas pravočasno predhodno ne obvestite o spremembi lokacije telefonskega priključka oziroma druge terminalne opreme, ki omogoča uporabo elektronske komunikacijske storitve (npr. opreme, ki zagotavlja pokritost signala za elektronske komunikacijske storitve na širšem področju). Če ste naročniki storitev A1 PBX in uporabljate SIP klienta, aplikacijo, nameščeno na mobilnem telefonu, vam svetujemo, da zaradi sporočanja točne lokacije organu, ki komunikacijo obravnava, v primeru klica na številko namenjeno komunikaciji v sili, klic izvedete iz mobilnega ali stacionarnega telefona in ne iz SIP klienta.
21. Izvajanje posamezne ali vseh elektronskih komunikacijskih storitev imamo pravico kadarkoli začasno omejiti oziroma prekiniti zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja ali zaradi napake ali okvare ali če to dovoljujejo neposredno veljavni predpisi. Takšna omejitve oziroma prekinitve lahko traja toliko časa kot traja razlog za to omejitev oziroma prekinitve. V primerih iz te točke niste upravičeni do morebitnega povračila škode in stroškov za čas trajanja teh omejitev oziroma prekinitve.
22. Načrtovane omejitve oziroma prekinitve izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja, bomo najavili v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej, večje omejitve ali prekinitve zaradi okvar ali napak pa nemudoma.
23. V primeru varnostnih incidentov v zvezi z našim omrežjem, elektronskimi komunikacijskimi storitvami ter pripadajočimi informacijami, ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in temi splošnimi pogoji.
24. Tekoče merimo promet in lahko v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave usmerimo promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost elektronskih komunikacijskih storitev ne vpliva.
25. V okviru izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev imamo pravico kadarkoli izvesti vse potrebne ukrepe za zaščito vaših pravic in pravic tretjih oseb ter za zaščito svojih pravic, naprav in opreme, vse skladno z veljavnimi predpisi.
26. Zavezani smo k zagotavljanju tajnosti, zaupnosti in varnosti elektronskih komunikacijskih storitev na način in v vsebini v skladu z veljavnimi predpisi.
27. Pri uporabi določenih elektronskih komunikacijskih storitev nudimo prikaz identitete kličočega priključka in prikaz identitete priključka v zvezi, pred vsakim klicem pa imate možnost, da sami

brezplačno preprečite prikaz identitete priključka, s katerega kličete, ali da to od nas zahtevate avtomatično za vse klice iz svojih priključkov (razen pri klicih na številko za komunikacijo v sili).

28. Če imamo resne in utemeljene razloge (npr. če tako določi pristojni organ, če pristojni organ spremeni številski prostor, ki nam je dodeljen, če nastopijo tehnične omejitve, ki jih ni mogoče rešiti na drug način), lahko spremenimo vašo telefonsko številko, ki smo vam jo predhodno dodelili v uporabo. O tej spremembi vas bomo obvestili takoj po tem, ko bomo ugotovili, da moramo vašo telefonsko številko spremeniti.
29. Za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev velja načelo normalne in običajne uporabe. Na odstop od načela normalne in običajne uporabe kaže uporaba, ki od običajnih vzorcev uporabe našega povprečnega naročnika odstopa za tri standardne mesečne odklone glede na posamezno elektronsko komunikacijsko storitev v zadnjih treh mesecih. Za odstop od načela normalne in običajne uporabe elektronskih komunikacijskih storitev se šteje tudi uporaba, ki bi lahko škodovala omrežju (npr. preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom), nedogovorjena oziroma prekomerna raba elektronskih komunikacijskih storitev v komercialne namene (npr. glede na število uporabnikov, s katerimi komunicirate, glede na to, ali je komunikacija enosmerna ali dvosmerna), preprodaja elektronskih komunikacijskih storitev tretjim osebam, uporaba v sistemih za zaključevanje klicev, v sistemih brez posredovanja človeka, ipd. Odstop od normalne in običajne uporabe elektronskih komunikacijskih storitev predstavlja bistveno kršitev določb naročniške pogodbe.

#### **IV. Pravice in obveznosti**

30. Elektronske komunikacijske storitve ste dolžni uporabljati v skladu z veljavnimi predpisi in naročniško pogodbo ter na način in v vsebini, ki sta skladna z namenom, s katerim vam te storitve zagotavljamo. Ni dovoljena uporaba t. i. GSM vmesnikov za izvajanje medomrežnega povezovanja, SIMBOX in podobnega. Pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev ste dolžni spoštovati tudi predpise s področja varstva avtorske in drugih pravic intelektualne lastnine in druge veljavne predpise. Ni dovoljeno objavljati, posredovanje in shranjevanje ali drugačna nepooblaščen uporaba avtorsko zaščitene del preko omrežja. Pri uporabi storitev drugega ponudnika ste dolžni spoštovati tudi pogoje tega drugega ponudnika.
31. Elektronske komunikacijske storitve smete uporabljati zgolj za lastno uporabo. Brez predhodnega pisnega dogovora elektronskih komunikacijskih storitev ne smete nadalje prodajati, ponujati v komercialne namene, dajati v najem ali z njimi kakorkoli drugače razpolagati. Prepovedano je tudi vsako ravnanje, s katerim bi sebi ali tretji osebi pridobili nekaj, kar vam po naročniški pogodbi ne pripada ali s katerim bi nedovoljeno posegli v pravice drugih. Uporaba elektronskih komunikacijskih storitev, ki bi kakorkoli škodovala delovanju, varnosti ali kvaliteti omrežja (npr. preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom) in uporaba elektronskih komunikacijskih storitev s sistemi za samodejno klicanje oziroma pošiljanje sporočil brez človekovega posredovanja, ni dovoljena. Vsako ravnanje, ki je v nasprotju s katerokoli od navedenih zahtev oziroma prepovedi predstavlja zlorabo vaših pravic in obenem bistveno kršitev naročniške pogodbe.
32. Z namenom omogočanja uporabe elektronskih komunikacijskih storitev in preprečevanja zlorab vam svetujemo namestitve protivirusne in druge zaščite in svetujemo aktivna ali pasivna ravnanja za namen izogibanja morebitnim zlorabam s strani tretjih oseb. Naša odgovornost za stroške, škodo in druge posledice (vključno z izgubo podatkov), ki bi vam morebiti nastale zaradi zlorab s strani tretjih oseb, je izključena.
33. Pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev in opreme vam priporočamo, da:
  - upoštevate vsa navodila proizvajalca pri uporabi opreme ter izvajate ukrepe varstva okolja;
  - v bolnišnicah, letalih in drugih okoljih, kjer bi delovanje opreme lahko motilo druge naprave oziroma kjer je tako označeno uporabljajte opremo na način, ki ne moti okolice;
  - imate delujočo opremo vedno pod nadzorom;
  - na delujoči opremi, še posebej na pametnih mobilnih napravah, si uredite zaklepanje zaslona oziroma naprave z geslom, da s tem preprečite nepooblaščen uporabo;
  - izklopite opremo iz električnega omrežja v primeru povečane nevarnosti udara strele;
  - uporabljajte prenapetostno zaščito;
  - varujete gesla in uporabniška imena z vso potrebno skrbnostjo ter upoštevajte vsa navodila (npr. jih ne pošiljajte po elektronski pošti zaradi preprečevanja zlorab, t. i. phishing, jih ne vpisujete v spletne strani, ki niso v naši lasti, jih vnašate le na mestih, kjer drugi ne morejo videti vnesenih podatkov);
  - spremljate porabo elektronskih komunikacijskih storitev, če je to omogočeno;

- se seznanite s priporočili za preprečevanje previsoke porabe storitev;
  - prevzamete oziroma vračate klice le na tiste mednarodne telefonske številke, ki jih poznate, zaradi preprečevanja zlorab, t. i. wangiri;
  - ste pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev pozorni na pogoje uporabe storitev drugih ponudnikov (npr. t. i. včlanitev v SMS-klub s poslanim potrditvenim SMS sporočilom, na podlagi česar lahko prejimate tudi plačljive storitve drugih ponudnikov; storitve drugih ponudnikov so obračunane v skladu z njihovim cenikom, z včlanitvijo v SMS-klub pa se strinjate, da vam kot ponudnik poti uporabo storitev drugih ponudnikov obračunamo na našem računu);
  - pri uporabi storitev »preusmeritev« preverite, da ne boste preusmerili klicev na številko, ki že ima vklopljeno storitev preusmeritve;
  - si zagotovite varnostne kopije vseh podatkov, ki jih imate shranjene na opremi.
34. Sami morate poskrbeti za zagotovitev zadostne varnostne zaščite svoje opreme kot so telefon, tablica, računalnik ipd. (npr. s protivirusnimi programi). V zvezi s tem je izključena vsaka naša odgovornost kot npr. za:
- zagotavljanje zaščite in zasebnosti podatkov prenesenih preko spleta oziroma omrežja;
  - varovanje in uporabo datotek oziroma podatkov, ki se shranjujejo na strežnikih oziroma, ki se izmenjujejo med strežniki in vašo opremo zaradi omogočanja dostopanja do zunanjih aplikacij;
  - vdore v vašo strojno ali programsko opremo (npr. parazitni programi, trojanski konji, programi za samodejno klicanje, programi za samodejno pošiljanje SMS sporočil);
  - morebitne zlorabe elektronskih komunikacijskih storitev, če te izhajajo iz posebnega tveganja za varnost omrežja, na katerega smo vas ustrezno opozorili, pa niste sprejeli razumnih ukrepov za zaščito ali niste spoštovali navodil za odpravo tveganj;
  - zagotavljanje shranjevanja varnostnih kopij datotek oziroma podatkov.
35. Ne odgovarjamo za vsebine, ki jih v okviru uporabe elektronskih komunikacijskih storitev na kakršenkoli način objavite oziroma širite ali jih objavijo oziroma širijo drugi. Prav tako ne odgovarjamo za kakovost in skladnost teh vsebin z veljavnimi predpisi in splošnimi pogoji.
36. Omogočamo vam, da s svojim naročniškim razmerjem upravljate preko različnih kanalov po postopku in pogojih kot veljajo za posamezni kanal (npr. preko elektronskega ali poštnega naslova, telefonske številke, SMS sporočila ali tudi drugače lahko zahtevate nekatere spremembe naročniške pogodbe). Vsaka taka sprememba naročniške pogodbe (kot npr. izbira dodatnih storitev ali sprememba obstoječih naročenih storitev) dopolnjuje naročniško pogodbo in vas zavezuje.
37. Za uporabo posameznih elektronskih komunikacijskih storitev vam lahko določimo posebno identifikacijo (npr. geslo, uporabniško ime), ki ste jo dolžni uporabljati v skladu z našimi navodili in vso potrebno skrbnostjo. To identifikacijo smemo spremeniti, vendar pa vas bomo o tem predhodno obvestili. Dostopna gesla in uporabniška imena ter druge podatke, ki so potrebni za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, ste dolžni skrbno hraniti in jih ne smete razkriti tretji osebi. O morebitni zlorabi oziroma nepooblaščenih uporabi identifikacije nas morate takoj pisno obvestiti in upoštevati vsa naša morebitna navodila. Odgovornost v primeru morebitne zlorabe oziroma nepooblaščenih uporabe identifikacije je v celoti na vas, če veljavni predpisi za posamezni primer izrecno ne določajo drugače.
38. Če kdo nepooblaščen uporabi vašo identifikacijo za naročanje in uporabo posameznih elektronskih komunikacijskih storitev, sami nosite tveganje in trpite posledice takšne nepooblaščenih uporabe. To npr. pomeni, da ste nam dolžni plačati vse zagotovljene elektronske komunikacijske storitve, druge storitve, druge plačilne obveznosti in blago, do trenutka, ko je bila nadaljnja nepooblaščen uporaba identifikacije onemogočena, kakor tudi vse morebitne druge stroške in škodo.
39. Sami nosite tveganje za morebitno uničenje, izgubo ali krajo terminalske opreme in SIM kartice. Navedeno tudi pomeni, da ste nam dolžni plačati vse elektronske komunikacijske storitve in vse druge storitve in druge plačilne obveznosti, opravljene z uporabo te terminalske opreme oziroma SIM kartice v obdobju do preprečitve nadaljnje uporabe. V posledici uničenja, izgube ali kraje terminalske opreme oziroma SIM kartice nam morate plačati tudi vso škodo in vse morebitne stroške povezanih aktivnosti (vključno ponovnega priklopa telefonske številke) v skladu s cenikom. Vsa naša odgovornost za morebitno škodo, ki vam nastane zaradi nepooblaščenih uporabe ali posega na terminalski opremi oziroma SIM kartici ali v primeru uničenja, poškodbe, izgube ali kraje terminalske opreme oziroma SIM kartice, je v celoti izključena.



40. Če želite v primeru uničenja, izgube ali kraje terminalne opreme oziroma SIM kartice novo terminalno opremo oziroma SIM kartico ali če želite preprečiti njuno morebitno nadaljnjo uporabo, nam morate to sporočiti pisno, lahko pa tudi na drug način v skladu z dogovorom z nami (npr. z uporabo gesla). Po prejemu sporočila o izgubi ali kraji terminalne opreme oziroma SIM kartice, bomo na vašo zahtevo in skladno s tehničnimi možnostmi takoj preprečili njuno nadaljnjo uporabo (z izključitvijo iz omrežja ali drugače). Po izključitvi terminalne opreme oziroma SIM kartice iz omrežja vam lahko pošljemo zavezujoča navodila v zvezi s postopkom, kako preklicano terminalno opremo oziroma SIM kartico zamenjate z novo. Če v petnajstih dneh po datumu pošiljanja tega navodila preklicane terminalne opreme oziroma SIM kartice ne zamenjate z novo, vam smemo onemogočiti tudi uporabo telefonske številke za to terminalno opremo in izvesti vse druge ustrezne ukrepe za zavarovanje vaših in naših pravic.
41. Pisno lahko zahtevate, da naj izsledimo zlonamerne ali nadležne klice ali SMS/MMS sporočila, ki jih prejmete v okviru elektronskih komunikacijskih storitev. V tem primeru smemo v okviru zakonskih in tehničnih možnosti začasno, vendar najdalj tri mesece, beležiti izvor teh klicev in SMS/MMS sporočil, ki se zaključijo v omrežju v vaši priključni točki, in sicer tudi tistih, katerih identiteta ni prikazana. O ugotovitvah vas obvestimo skladno z veljavnimi predpisi.
42. Zamenjavo izvajalca storitev dostopa do interneta oziroma prenos telefonske številke lahko sprožite pri operaterju, h kateremu želite prenesti telefonsko številko oziroma dostop do interneta. Postopek prenosa telefonske številke in postopek zamenjave izvajalca dostopa do interneta se lahko zgodi zgolj z vašim izrecnim soglasjem.
43. V času postopka zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta vam bo storitev dostopa do interneta neprekinjeno zagotovljena razen, če to iz tehničnega vidika ni izvedljivo. Zamenjava izvajalca storitve dostopa do interneta se izvede v najkrajšem možnem času in na datum ter v časovnem okviru kot je dogovorjen z vami.
44. O datumu izvedbe prenosa telefonske številke se dogovorimo, pri čemer mora biti telefonska številka aktivirana v enem delovnem dnevu od dogovorjenega datuma.
45. Do zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta oziroma prenosa telefonske številke vam bo storitev še naprej zagotovljena pod enakimi pogoji, pri čemer prekinitev delovanja storitve ne sme biti daljša od enega delovnega dne.
46. Za primer zamude ali zlorabe pri postopku zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta oziroma prenosa telefonske številke in če se to ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjeni datum, ter smo za zamudo ali kršitev odgovorni mi, ste upravičeni do ustreznega nadomestila. Kriteriji in pogoji za uveljavljanje in ugotavljanje vaše upravičenosti do nadomestila so objavljeni na A1.si, vse ob upoštevanju tehnoloških dejstev in veljavnih predpisov, ki urejajo nadomestila za primer zamude ali zlorabe pri postopku zamenjave izvajalca storitve dostopa do interneta oziroma prenosa telefonske številke.
47. Pravico imamo, da naročniške in katerekoli druge pogodbe prenesemo na tretjo osebo, če je to potrebno, da v čim večji meri odpravimo možnost za daljše prekinitve oziroma nemožnost zagotavljanja elektronskih komunikacijskih storitev oziroma da lahko kontinuirano zagotavljamo elektronske komunikacijske storitve v skladu z naročniškimi pogodbami oziroma drugimi pogodbami. S sklenitvijo naročniške pogodbe in katerekoli druge pogodbe z nami, nam dajete vnaprejšnjo privolitev za opisani prenos naročniške in druge pogodbe. Naročniško in drugo pogodbo lahko na tretjo osebo prenesemo v celoti ali delno, kar pomeni, da lahko prenesemo vse svoje pravice in obveznosti ali le del svojih pravic in obveznosti. Tretja oseba bo od prenosa dalje nosilka naših prenesenih pravic in obveznosti iz naročniške pogodbe oziroma iz druge pogodbe, kar vključuje tudi obveznost izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi in pravico do prejemanja plačil za te izvedene storitve.
48. Pravico imate, da se sami odločite o objavi podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku. Če se za objavo ne odločite in ne izberete nobene izmed možnosti po naročniški pogodbi, se šteje, da objavi podatkov nasprotujete. Ne glede na to, pa lahko kadarkoli v času trajanja naročniškega razmerja zahtevate naknadno objavo podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku, tako da nam predložite izpolnjen obrazec za objavo podatkov.
49. V primerih, ko vam omogočamo uporabo storitev drugih ponudnikov, je izključena naša odgovornost za povzročeno škodo in nastale stroške, če ti izvirajo iz storitve drugega ponudnika (npr. iz naslova nedelovanja ali slabšega delovanja storitve drugega ponudnika, kakovosti

storitve drugega ponudnika, vsebine, pogojev in skladnosti izvajanja storitev drugih ponudnikov).

50. Če vam v okviru izvajanja naročniške pogodbe nastane škoda, je naša odgovornost s temi splošnimi pogoji izključena. V primerih, ko naša odgovornost v skladu s prisilnimi pravili veljavnih predpisov ne more biti izključena, vam ne odgovarjamo za škodo, ki presega trikratni znesek zadnjega računa pred nastankom te škode, ki smo vam ga izstavili za storitev, na katero se nanaša zahtevek, razen če je takšna omejitev odškodninske odgovornosti v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov.

## **V. Plačilo storitev**

51. Cene elektronskih komunikacijskih in drugih storitev, ki veljajo za vaše naročniško razmerje, so določene na podlagi vsakokrat veljavnega cenika. Cene lahko uskladimo s spremembo ravni cen (inflacijo). Uskladitev bo uveljavljena po zaključku obdobja v katerem se ugotavlja sprememba ravni cen in sicer 1. 1. vsakega prihodnjega leta (leto, ki sledi letu v katerem se zaključi obdobje v katerem se ugotavlja sprememba ravni cen (1. 9. do 31. 8.)), cene pa se bodo spremenile tako, da bomo pri uskladitvi upoštevali spremembo ravni cen (in sicer indeks cen življenjskih potrebščin) po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije v dvanajstmesečnem obdobju med 1. 9. preteklega leta (leto, ki se je zaključilo pred tekočim letom) in 31. 8. tekočega leta (leto, ki se je zaključilo neposredno pred uveljavitvijo uskladitve s 1. 1.). Uskladitev bomo uveljavili po lastni presoji. O uskladitvi cen bodo naročniki obveščeni v primernem roku in na primeren način pred uveljavitvijo uskladitve.
52. Račun vam pošljemo v elektronski obliki, razen če zahtevate papirnati račun. Račun v elektronski obliki vam pošljemo po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ga določite za prejemanje računov ali na kakršenkoli drug elektronski ali drugačen način (npr. prek SMS sporočila, v spletno banko). Papirnati račun vam pošljemo po navadni pošti na vaš naslov ali na drug naslov, ki ga določite za prejemanje računov. Račun ste dolžni plačati v skladu z njegovo vsebino. Zagotavljati morate stalno in nemoteno delovanje kanala (npr. elektronskega predala), preko katerega prejimate račune. Vaša obveznost plačila nastane tudi, če iz kakršnegakoli razloga, ki izvira iz vaše sfere, računa ne prejmete ali prevzamete (npr. ker bi imeli prepoln elektronski nabiralnik). Če računa ne prejmete v petnajstih dneh po sklenitvi naročniške pogodbe ali v petnajstih dneh po zaključku obračunskega obdobja, nas morate o tem prvi naslednji dan pisno obvestiti, drugače se šteje, da ste račun prejeli petnajsti dan po sklenitvi naročniške pogodbe oziroma petnajsti dan po zaključku obračunskega obdobja.
53. Račun, ki ga prejmete je nerazčlenjeni račun. Razčlenjeni račun ali zbirni račun vam zagotovimo, če to pisno zahtevate in plačate v skladu s cenikom, in sicer v okviru tistih stopenj razčlenitve oziroma zbirnosti, kot jih zagotavljamo. Podlaga za razčlenjeni račun za opravljene storitve posameznega drugega ponudnika (npr. ponudnika gostovanja) so podatki, ki nam jih zagotovi drug ponudnik in je tudi stopnja razčlenjenosti računa lahko samo takšna, kot jo omogočajo ti podatki oziroma pogoji drugega ponudnika.
54. Razčlenjeni račun vam zagotovimo za nazaj, če to pisno zahtevate in plačate v skladu s cenikom. Razčlenjeni račun lahko zagotovimo največ za zadnje tri izdane račune zadnjih treh obračunskih obdobij od dne, v katerem to od nas zahtevate. V primeru paketov z neomejeno količino enot ne zagotavljamo razčlenjenega računa.
55. Elektronske komunikacijske storitve, druge storitve, blago iz naše ponudbe ter vaše druge plačilne obveznosti vam vsakokrat zaračunamo na računu, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene oziroma blago kupljeno, razen če ni določeno drugače v ceniku ali naročniški pogodbi. Naročnino ali drug znesek v skladu s cenikom, katerega višina ni odvisna od obsega dejanske uporabe elektronskih komunikacijskih storitev, vam zaračunamo tudi za obdobje, v katerem elektronskih komunikacijskih storitev morebiti niste uporabljali ali pa ste jih uporabljali v omejenem obsegu.
56. Morebitne popuste vam upoštevamo z vpisom v obračunski sistem ali z naslednjim obračunskim obdobjem, razen če je izrecno dogovorjeno drugače. Popusti se ne seštevajo. V primeru, da smo vam na podlagi naročniške pogodbe že priznali določen popust, vam ta popust s trenutkom začetka obračunavanja novega popusta ukinemo.

57. Če tako določa naročniška pogodba ali cenik, ste nam dolžni za posamezno obračunsko obdobje ali za drugo obdobje, določeno v naročniški pogodbi ali v ceniku, določen znesek iz naslova svojih obveznosti do nas plačati vnaprej. Če v tem primeru to obdobje iz kateregakoli razloga ne poteče v celoti (npr. zaradi prenosa sklenjene naročniške pogodbe na novega naročnika), ste nam dolžni plačati (poleg ostalih obveznosti v skladu s cenikom) zgolj sorazmeren del zneska, ki se plačuje vnaprej. Če naročniška pogodba ali cenik za posamezni primer ne določata drugače, se sorazmerni del zneska izračuna po naslednji formuli: znesek, ki se plačuje vnaprej za posamezno obdobje / (deljeno) s številom vseh dni v tem obdobju X (pomnoženo) s številom dni dejanskega trajanja tega obdobja.
58. Storitve drugih ponudnikov vam obračunamo in zaračunamo brez nepotrebne odlašanja na podlagi podatkov kot jih prejmemo od drugih ponudnikov do dneva obračuna zneskov v računu, lahko tudi izven obračunskega obdobja. Podatke iz veljavnih cenikov drugih ponudnikov, ki jih upoštevamo pri obračunavanju in zaračunavanju in jih sami ne objavljamo, so dostopni na način, kot ga nudijo drugi ponudniki. Obračunamo in zaračunamo vam lahko tudi druge zneske iz predhodnih obračunskih obdobij, če iz kateregakoli razloga ti niso bili že obračunani in zaračunani na takratnem računu.
59. Naročnina za elektronske komunikacijske storitve ne vključuje javnih dajatev, ki ste jih kot zavezanec dolžni plačevati skladno z veljavnimi predpisi (npr. javnemu zavodu RTV Slovenija).
60. V primeru zamude s plačilom zapadlih denarnih obveznosti, ste nam dolžni plačati tudi zakonske zamudne obresti, obračunane od višine neplačanih denarnih obveznosti od dneva zapadlosti obveznosti v plačilo do dneva plačila, v višini po obrestni meri za zakonske zamudne obresti določeni z veljavnimi predpisi.
61. V primeru zamude s plačilom zapadlih denarnih obveznosti, lahko od vas zahtevamo, vi pa ste nam dolžni plačati, tudi nadomestilo za stroške izterjave v višini 40,00 EUR ali v drugi višini določeni z veljavnimi predpisi. Ti stroški izterjave se ne štejejo med izvršilne stroške, kot jih določajo veljavni predpisi.
62. Če ne poravnate svojih zapadlih denarnih obveznosti, ste dolžni plačati tudi zneske vseh nadaljnjih dejanj in opravil, ki jih za poplačilo obveznosti izvedemo sami ali preko pooblaščenih oseb. Zneski teh nadaljnjih dejanj in opravil so zaračunani v skladu s cenikom ali z veljavnimi predpisi (npr. Zakonom o sodnih taksah, Zakonom o odvetniški tarifi).
63. Če svojih zapadlih denarnih obveznosti ne plačate, imate pa pri nas dobroimetje iz kateregakoli naslova ali vam dolgujemo karkoli drugega iz kateregakoli naslova, smemo pobotati (kompenzirati) naše medsebojne terjatve na podlagi podane izjave o pobotu.
64. Ne glede na ostala določila teh splošnih pogojev, smemo plačilo katerekoli svoje zapadle denarne terjatve do vas kadarkoli uveljavljati v sodnih in drugih ustreznih postopkih v skladu z veljavnimi predpisi.

## **VI. Spremljanje in nadzor porabe storitev**

65. Na vašo zahtevo in v skladu s svojimi tehničnimi zmožnostmi vam lahko posredujemo informacije, ki jih potrebujete za spremljanje nadzora porabe storitev (npr. preprečevanje visokih računov), saj v obsegu, kot lahko, ažurno spremljamo in obračunavamo promet v realnem času ter s tem spremljamo morebitna odstopanja od običajnih vzorcev vaše porabe elektronskih komunikacijskih storitev. Prizadevali si bomo obvestiti, ko bo vaša tekoča mesečna poraba z govornimi storitvami, ki se obračunavajo po dejanski uporabi, dosegla 20,00 EUR z DDV ali drugo z naročniško pogodbo dogovorjeno mejo porabe oziroma 80% te finančne meje. Pri tem je treba upoštevati, da so zaradi časovnih zamikov med obračuni možna odstopanja med obračunanim in dejanskim prometom, zato je obveščanje, glede na hitrost spreminjanja informacij, lahko zgolj okvirno in nezanesljivo. Za pravočasen nadzor nad porabo ste dolžni poskrbeti sami s pomočjo mehanizmov, ki vam jih zagotavljamo pod pogoji iz naslednje točke, sicer ne odgovarjamo za presežek nad mejo porabe.
66. Če tehnična podpora posamezni elektronski komunikacijski storitvi to omogoča in upošteva morebitne omejitve glede teh pridobljenih informacij (npr. glede govornih storitev oziroma glede podatkov od drugih ponudnikov, ki jih morebitno še nismo prejeli), lahko preverite porabo elektronskih komunikacijskih storitev:

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

izjemnih primerih, v katerih lahko iz okoliščin primera predvidimo možnost nastanka previsoke porabe (npr. opozorilo drugega ponudnika, pri katerem gostujemo).

## **VII. Pravica do ugovora in reševanje sporov**

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

## **VIII. Omejitve in prenehanje izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev**

78. Če zapadlih obveznosti ne plačate v roku, določenem v računu, vas najprej opomnimo, da zapadle obveznosti plačate v roku petnajstih dni od dneva prejema opomina. Opomin hkrati šteje kot obvestilo in opozorilo pred omejitvijo ali preprečitvijo izvajanja posameznih elektronskih komunikacijskih storitev. Če opomin pošljemo preko SMS sporočila, ga vedno pošljemo na telefonsko številko, ki je predmet naročniške pogodbe ali ki ste jo navedli kot kontaktno telefonsko številko. Če kljub opominu svojih zapadlih obveznosti ne plačate v postavljenem roku, imamo med drugim pravico, da vam:
- po poteku osemindvajsetih dni od dneva izstavitve računa preprečimo izvajanje vseh izhodnih elektronskih komunikacijskih storitev (npr. izhodnih klicev, pošiljanje izhodnih sporočil), dohodnih storitev v gostovanju, televizijskih storitev in zmanjšamo hitrost prenosa podatkov;
  - po poteku devetinštiridesetih dni od dneva izstavitve računa, poleg predhodnih ukrepov, preprečimo tudi sprejemanje vseh ostalih dohodnih elektronskih komunikacijskih storitev (npr. dohodnih klicev, sprejemanje vseh dohodnih sporočil) in še dodatno zmanjšamo hitrost prenosa podatkov; in
  - po poteku devetinsedemdesetih dni od dneva izstavitve računa odstopimo brez odpovednega roka od naročniške pogodbe, na kateri temelji neplačan račun.
79. Če ne plačate zapadlih obveznosti po zbirnem računu ali zbirni račun plačate le delno, določila splošnih pogojev glede omejitev in prenehanja izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev veljajo enovito in v celoti za vse storitve po tem zbirnem računu.
80. Če zoper sporni račun vložite ugovor glede višine zaračunanega zneska, vam do dokončne odločitve v tej zadevi, ne glede na ostala določila teh splošnih pogojev, ne bomo omejili ali prekinili uporabe oziroma izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi pod pogojem, da:

- ste pravočasno plačali nesporni del računa ali
  - ste plačali znesek enak povprečni višini zadnjih treh nespornih računov, ki smo vam jih izstavili pred tem spornim računom, in
  - ste nas o plačilu po prejšnjih točkah nemudoma obvestili.
- Za namen te točke dokončna odločitev vključuje tudi odločitev agencije, če o tej zadevi odloča tudi agencija.

81. Če pa kršite druga določila naročniške pogodbe, vas bomo najprej opozorili, da s kršitvijo prenehate v določenem roku, razen če ti splošni pogoji za posamezni primer ne določajo drugače (npr. če naročniško pogodbo kršite tako, da ta kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje, imamo pravico takoj odstopiti od naročniške pogodbe, ne da bi vas predhodno opozorili in vam omogočili rok za odpravo kršitve). Če kršite naročniško pogodbo tako, da zlorabljate svoje pravice iz naročniške pogodbe, ali da uporabljate elektronske komunikacijske storitve v nasprotju z namenom po naročniški pogodbi, morate s kršitvijo prenehati takoj po prejemu našega opozorila. Če kljub našemu opozorilu ne prenehate s kršitvijo v postavljenem roku, vam lahko omejimo ali preprečimo izvajanje posameznih elektronskih komunikacijskih storitev glede katerih kršite naročniško pogodbo, dokler s kršitvijo ne prenehate. Če to tehnično ni mogoče ali če kršitev zajema vse elektronske komunikacijske storitve po naročniški pogodbi ali v drugih primerih, ko ocenimo, da omejitev oziroma prepoveditev izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev ni primeren ukrep, pa lahko brez odpovednega roka odstopimo od naročniške pogodbe, katere določila kršite.
82. Elektronske komunikacijske storitve, razen komunikacije na številke za komunikacijo v sili, lahko brez, da bi vi imeli pravico do povračila kakršnekoli škode, stroškov ali drugega nadomestila začasno omejimo, in sicer za čas trajanja razloga za začasno omejitev in ob vaši nespremenjeni obveznosti, da izpolnite vse svoje obveznosti po naročniški pogodbi, vključno s plačilom, če:
- ne prenehate z uporabo terminalske opreme, ki je v nasprotju z veljavnimi predpisi in našimi navodili;
  - ne prenehate s kršitvijo, ki pomeni resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave;
  - ne omogočite meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvajamo na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke;
  - ne prenehate z ravnanjem ali sporočili, s katerimi vznemirjate ali motite druge uporabnike;
  - ne poravnate prvih dveh računov po sklenitvi naročniške pogodbe v roku, določenem v računu;
  - s priključitvijo neustrezne terminalske opreme ali na kakšen drug način povzročate tehnične motnje v omrežju ali ogrožate tehnološko celovitost omrežja;
  - ogrožate medsebojno povezovanje omrežij, opreme in storitev;
  - s svojim ravnanjem povzročate škodo nam ali drugim uporabnikom;
  - dopuščate in/ali se okoriščate z dajanjem elektronskih komunikacijskih storitev v uporabo tretjim osebam;
  - s svojim delovanjem onemogočate ali ovirate normalno uporabo elektronskih komunikacijskih storitev;
  - poskušate razbiti zaščitne sisteme omrežja in/ali zaščitne sisteme drugih uporabnikov;
  - če prekršite posamezno določbo teh splošnih pogojev ali ne izpolnujete svojih drugih obveznosti;
  - ravnate v nasprotju z veljavnimi predpisi.
83. Ne glede na omejitve in/ali prenehanje izvajanja posameznih elektronskih komunikacijskih storitev iz razlogov na vaši strani, ste dolžni poravnati vse obveznosti iz naročniškega razmerja.
84. Na podlagi določb tega poglavja splošnih pogojev vam ne bomo v nobenem primeru omejili ali preperečili uporabe komunikacije v sili.

## **IX. Višja sila**

85. Ne odgovarjamo vam in se ne šteje, da smo kršili naročniško pogodbo zaradi kakršnekoli zamude pri izpolnjevanju ali zaradi neizpolnjevanja katerekoli naše obveznosti iz naročniške pogodbe (npr. slabše kakovosti storitev, napake oziroma delni ali popolni izpad našega omrežja ali omrežja pogodbenih partnerjev, delni ali popolni izpad delovanja elektronskih komunikacijskih storitev oziroma drugih storitev, ki jih nudimo) tudi, če je bila zamuda ali neizpolnitev posledica okoliščin, na katere ne moremo vplivati oziroma, ki so izven našega razumnega nadzora, ali posledica naključja oziroma višje sile, kot tudi ne, če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je

nedelovanje ali slabše delovanje storitev nastalo izključno zaradi razlogov na vaši strani ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti.

86. Višja sila pomeni vsak dogodek, na katerega nimamo razumnega vpliva (nismo ga mogli preprečiti, se mu izogniti ali ga odvrniti), in med drugim vključuje izjemna stanja (vojna, grožnja z vojno, izredno stanje, revolucija, terorizem, izgredi ali državljanski nemiri in podobno); stanje nastalo zaradi stavke, delavske blokade, embarga ali blokade oziroma drugih industrijskih ukrepov; stanje nastalo zaradi naravnih nesreč oziroma neugodnih vremenskih razmer ali drugih nesreč oziroma okoliščin (poplava, potres, požar, žled, eksplozija, sevanje, geomagnetne nevihte in podobno); stanje nastalo zaradi dejanj ali omejitve vlade ali javnega organa (vključno z delno omejitvijo izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev; ukrepi, sprejetimi v primeru razglašene pandemije oziroma epidemije (npr. COVID-19) in pandemiji podobnimi ukrepi; prisilnim zmanjšanjem porabe električne energije/prenehanjem oskrbe z električno energijo ali drugih goriv); izpad električne energije oziroma električnega omrežja (sistemske motnje v oskrbi z električno energijo, izpadi električne energije, redukcije, prekinitve zagotavljanja zmožljivosti in energije ter podobno, ne glede na razloge, zaradi katerih pride do izpada električnega omrežja oziroma do motenj v oskrbi z električno energijo - naravna nesreča, ukrepi pristojnih organov ali služb, vključno z redukcijami elektrike in podobno); izpad oskrbe z vodo, gorivi, prevozom, premo ali drugimi dobavami ali storitvami ter katastrofalni izpad omrežja.
87. V primeru nastanka škode ali morebitnih stroškov, ki vam nastanejo zaradi nedelovanja elektronskih komunikacijskih storitev zaradi višje sile oziroma drugih zgoraj navedenih razlogov (vključno zaradi nastopa oziroma obstoja teh razlogov pri drugih ponudnikih ali če ti izvirajo iz storitve drugega ponudnika ali so posledica nedelovanja, delnega nedelovanja ali počasnejšega delovanja takšnih storitev drugih ponudnikov), nimamo nobenih obveznosti do vas in je povračilo kakršnekoli škode, nadomestila oziroma odškodnine ali stroškov izrecno izključeno. Prav tako ne odgovarjamo za kakovost storitev in vsebin, pogojev in skladnosti izvajanja storitev drugih ponudnikov, razen če bi bila taka izključitev odgovornosti v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov.
88. Enako velja v primeru, ko zaradi zgoraj navedenih okoliščin (na primer izpadi električne energije oziroma redukcije) ni več možno zagotoviti neprekinjenega izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev na sprejemljivi vnaprej določeni ravni, kot izhaja iz vzpostavljenih sistemov upravljanja.

## **X. Prenehanje naročniškega razmerja**

89. S prenehanjem veljavnosti naročniške pogodbe preneha naročniško razmerje in naša obveznost zagotavljati elektronske komunikacijske storitve po tej naročniški pogodbi.
90. Naročniška pogodba preneha veljati v naslednjih primerih:
- s potekom obdobja za katerega je sklenjena, če je sklenjena za določen čas;
  - z redno odpovedjo naročniške pogodbe, sklenjene za nedoločen čas;
  - z odstopom od naročniške pogodbe, sklenjene za nedoločen ali določen čas;
  - sporazumno, v skladu z medsebojnim dogovorom;
  - s prenehanjem katerekoli pogodbene stranke;
  - če ne smemo več opravljati elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi;
  - če ne smemo več opravljati zgolj nekaterih elektronskih komunikacijskih storitev po naročniški pogodbi, naročniška pogodba preneha veljati v delu glede tistih elektronskih komunikacijskih storitev, katerih ne smemo več opravljati, v preostalem delu pa ostane v veljavi, če še vedno ustreza pogodbenemu namenu po naročniški pogodbi;
  - iz drugih razlogov v skladu z naročniško pogodbo ali veljavnimi predpisi.
91. V primeru prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe ste dolžni poravnati vse obveznosti skladno s cenikom in vse še neporavnane obveznosti iz naslova naročniške pogodbe in drugih morebitnih dogovorov, ki so nastale do prenehanja njene veljavnosti.
92. V primeru odpovedi naročniške pogodbe za govorno storitev (in telefonske številke pred tem niste prenesli k drugemu operaterju), ohranite pravico, da telefonsko številko v roku enega meseca prenesete k drugemu operaterju. Če postopek prenosa telefonske številke ni uspešen,

vam ponovno aktiviramo telefonsko številko in povezane storitve dokler prenos ni uspešno izveden.

93. Če naročniška pogodba iz razloga, ki ni na naši strani, preneha veljati preden začnemo izvajati elektronske komunikacijske storitve po naročniški pogodbi, ste nam dolžni plačati vse stroške, ki so nam nastali do prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe.
94. Naročniška pogodba, sklenjena za določen čas, preneha z iztekom obdobja, za katerega je bila sklenjena.
95. Naročniško pogodbo, sklenjeno za nedoločen čas, lahko redno odpoveste z odpovednim rokom. Odpovedni rok za odpoved naročniške pogodbe za mobilne storitve traja do konca obračunskega obdobja, v katerem je bila naročniška pogodba odpovedana, če naročniška pogodba ne določa drugačnega odpovednega roka. Odpovedni rok za odpoved naročniške pogodbe za širokopasovne storitve traja 30 dni, če naročniška pogodba ne določa drugačnega odpovednega roka ali če se drugače ne dogovorimo.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

## **XI. Komunikacija in sprememba podatkov**

97. Komunikacija v zvezi z naročniškim razmerjem poteka preko naslednjih komunikacijskih kanalov:
- neposredno po telefonu, ali
  - s sporočili, poslanimi po pošti, ali
  - s sporočili, poslanimi po elektronski pošti, ali
  - z SMS sporočili, ali
  - z MMS sporočili, ali
  - na drug način, da je mogoče izkazati, da je bilo sporočilo poslano.
98. Naročniška dokumentacija se izmenjuje primarno po elektronski pošti. Obveščamo vas lahko na vse kontaktne podatke, ki ste nam jih posredovali.
99. Najkasneje v osmih dneh nas morate pisno obvestiti o spremembi kateregakoli podatka (npr. naslova sedeža, naslova za prejemanje računov, elektronskega naslova, kontaktne telefonske številke, naslovnika za prejemanje računov, uporabnika, elektronskega naslova za prejemanje e-računov), ki smo ga od vas prejeli in je nujen za izvajanje naročniške pogodbe. Spremembo podatka nam izkažete praviloma z javno listino (npr. izpisom iz sodnega ali poslovnega registra), na podlagi katere je mogoče potrditi zanesljivost in verodostojnost podatka. Dokler tega obvestila ne prejmemo, se šteje, da so obstoječi podatki točni in popolni, zato v tem času sami nosite posledice morebitnih neskladij.
100. Zagotavljamo neprekinjeno delovanje (24 ur na dan, vsak dan) centra za pomoč uporabnikom. Center za pomoč uporabnikom vam zagotavlja informacije, s katerimi razpolagamo in jih v skladu z veljavnimi predpisi in lastno poslovno odločitvijo lahko posredujemo.

## **XII. Terminalska oprema**

101. Za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev smete uporabljati izključno tisto lastno terminalsko opremo (npr. telefon, usmerjevalnik (router)), s katero se povežete na terminalsko opremo, ki jo zagotovimo mi npr. modem, usmerjevalnik (za govorne storitve) ali televizijski vmesnik oziroma STB (za televizijske storitve), ki ustreza zahtevam iz veljavnih predpisov. Na našo zahtevo nam morate omogočiti pregled opreme, ki jo uporabljate v okviru uporabe elektronskih komunikacijskih storitev, oziroma nemudoma posredovati podatke v zvezi s to opremo.
102. Terminalsko opremo ste dolžni uporabljati v skladu z veljavnimi predpisi, naročniško pogodbo, navodili za uporabo in namenom, kot ga določimo oziroma kot izhaja iz namena naročniške pogodbe. V nasprotnem primeru vam lahko uporabo terminalske opreme omejimo ali onemogočimo in vam zaračunamo nastalo škodo in stroške (npr. v primeru suma, da se SIM kartica uporablja v napravah, ki niso namenjene končni uporabi elektronskih komunikacijskih storitev, lahko preverimo način njene uporabe; če ugotovimo, da se SIM kartica uporablja v nasprotju z veljavnimi predpisi, naročniško pogodbo, navodili za uporabo oziroma namenom, kot ga določimo oziroma kot izhaja iz namena naročniške pogodbe, imamo pravico onemogočiti njeno delovanje). Ne odgovarjamo za nepravilnosti, nastale zaradi uporabe neustrezne opreme ali vašega ravnanja in za s tem povzročeno škodo in nastale stroške. Prav tako ne odgovarjamo za povzročeno škodo in stroške, ki bi nastali zaradi neavtoriziranega posega na opremi ali nestandardiziranega posega v opremo, ki jo uporabljate za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
103. Lahko se zgodi, da vam posamezne elektronske komunikacijske storitve niso dostopne ali pa pri uporabi elektronskih komunikacijskih storitev nastajajo motnje, če:
- uporabljate naprave in ostalo, kar ni terminalska oprema, ali
  - uporabljate terminalsko opremo v nasprotju z veljavnimi predpisi ali naročniško pogodbo ali navodili za uporabo ali namenom, kot ga določimo oziroma kot izhaja iz naročniške pogodbe, ali

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

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

111. Osebnne podatke obdelujemo v skladu z veljavnimi predpisi. Način obdelave osebnih podatkov ter vaše pravice v zvezi s tem, so določene v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je dostopna na A1.si.
112. Za namene izvajanja naročniške pogodbe, obračunavanja storitev ter za plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem obdelujemo naslednje podatke o prometu (v nadaljevanju: obračunski podatki):
  - Pri govornih storitvah v mobilnem omrežju: izvor komunikacije (npr. kličoč št. številka ali uporabniško ime), ponor komunikacije (npr. klicana številka), smer komunikacije (npr. odhodni,

dohodni klic), pot prenosa komunikacijskega prometa (npr. prenosniška skupina, IP trunk, GT ali drug identifikator), vrsta komunikacije oziroma uporabljene storitve (npr. klic, SMS sporočila, MMS sporočila, splet, nakup), podatek o preusmeritvi, klicna koda izvirne države, klicna koda klicane države, podatki, potrebni za obračun in plačila v zvezi z medomrežnim povezovanjem, neuspešni poskusi komunikacije (npr. neodgovorjeni klici).

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

#### **XIV. Sprememba pogodbenih pogojev**

114. Naročniško pogodbo, vključno z njenimi vsakokrat veljavnimi prilogami (npr. splošne pogoje, cenik), smemo enostransko spremeniti v skladu z lastno odločitvijo.
115. Če bomo naročniško pogodbo ali njene vsakokrat veljavne priloge (npr. te splošne pogoje, cenik), navkljub ali ne glede na uskladitev cene v skladu s točko 51. teh splošnih pogojev, spremenili zaradi spremembe stroškov dela, dajatev, storitev, blaga ali pravic intelektualne lastnine, ki jih koristimo pri izvajanju svoje dejavnosti operaterja (npr. stroški dela; stroški licenc; stroški vsebin za storitve, ki jih ponujamo v naročniških paketih; stroški samostojnih produktov; stroški dajatev kolektivnim in drugim organizacijam; stroški pristojbin regulatorjem; stroški energije za delovanje storitev, podpore in omrežja; stroški najema orodij, ki jih damo v najem naročnikom; stroški zakupa in vzdrževanja omrežja in druge infrastrukture), bo sprememba uveljavljena v času, ko se bomo za to odločili, pogoji pa se bodo spremenili tako, da bomo pri spremembi upoštevali stopnjo spremembe stroškov po bilančnih postavkah stroški blaga, materiala in storitev; stroški dela; in amortizacija. V tem primeru sprememba (i) ne bo presejala stopnje spremembe seštevka teh treh bilančnih postavk v relevantnem (bodisi tri mesečnem, šestmesečnem, devetmesečnem ali na letni ravni) obdobju tekočega leta, v primerjavi z enakim obdobjem preteklega leta, oziroma (ii) bo, v primeru vsebinske spremembe naročniške pogodbe in njenih prilog, odražala vsebinske razloge za spremembo stroškov po bilančnih postavkah stroški blaga, materiala in storitev; stroški dela; in amortizacija. Primer: Če bi se seštevka bilančnih postavk stroški blaga, materiala in storitev, stroški dela, in amortizacije v obdobju prvih šest mesecev tekočega leta, glede na enako obdobje (prvih šest mesecev) preteklega leta, spremenil za X %, se pogoji naročniške pogodbe in njenih prilog (cena) ne bodo spremenili za več kot za X %.
116. V skladu z veljavnim splošnim aktom o obliki in načinu objave obvestila o spremembi pogojev iz naročniške pogodbe lahko izberete, na kateri način želite biti obveščeni o enostranski spremembi pogojev iz naročniške pogodbe. Izbiro kanala, po katerem želite biti obveščeni o takšnih spremembah, lahko uredite z izpolnitvijo kontaktnega obrazca na A1.si, v nasprotnem vas bomo o spremembah obveščali na enega od naslednjih načinov:

- če imamo z vami sklenjeno naročniško pogodbo za mobilne storitve, vas bomo obveščali preko SMS sporočil;
  - če imamo z vami sklenjeno naročniško pogodbo za širokopasovne storitve, vas bomo obveščali preko elektronskega naslova navedenega v naročniški pogodbi, če nam niste posredovali mobilne kontaktne številke, na katero vam lahko pošljemo SMS sporočilo;
  - če nimamo niti vaše mobilne kontaktne telefonske številke niti elektronskega naslova, vas bomo o spremembah pogojev iz naročniške pogodbe obveščali s pisnim obvestilom po pošti.
117. O vsaki enostranski spremembi pogojev, določenih v vaši naročniški pogodbi, ki se nanaša na vas, vas bomo obvestili najmanj trideset dni pred uveljavitvijo teh sprememb:
- z objavo sprememb na A1.si in
  - na naših prodajnih mestih in
  - z SMS sporočilom ali z obvestilom po elektronskih pošti ali z objavo na uporabniškem portalu (storitev Moj A1) ali s pisnim obvestilom ob upoštevanju predhodne točke teh splošnih pogojev.
118. Za datum prejema obvestila se šteje datum, ko ste obvestilo dejansko prejeli, v vsakem primeru pa se šteje, da ste obvestilo prejeli v roku 3 dni po datumu, ko smo ga odposlali. Obvestilo moramo podati na jasn in razumljiv način na trajnem nosilcu podatkov (npr. objava na A1.si v pdf. dokumentu).
119. Če do uveljavitve sprememb ne odstopite od naročniške pogodbe, se šteje, da te spremembe za vas veljajo in vas zavezujejo. Z začetkom veljavnosti sprememb do takrat veljavna naročniška pogodba preneha veljati v spremenjenem delu, v preostalem delu pa ostane v veljavi ob smiselnem upoštevanju sprememb.
120. Če se s predlaganimi spremembami ne strinjate, lahko v šestdesetih dneh od prejema obvestila odstopite od naročniške pogodbe tako, da nam izročite lastnoročno podpisano izjavo, ki jo pošljete na način, da je mogoče izkazati, da nam je bila poslana. Če v tem primeru izkoristite možnost odstopa od naročniške pogodbe, vam ni treba plačati kakršnihkoli dodatnih stroškov (npr. stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil). Ne glede na navedeno, ste dolžni kljub odstopu poravnati vse svoje že zapadle in neplačane obveznosti za storitve po naročniški pogodbi ter nadomestilo za terminalsko opremo, ki ste jo prejeli po akcijski ceni in jo obdržite. Nadomestilo ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete terminalske opreme in se izračuna po formuli: (maloprodajna cena za terminalsko opremo ob nakupu - (minus) znesek kupnine, ki ste ga plačali za terminalsko opremo ob nakupu terminalske opreme) / (deljeno) s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko bi naročniška pogodba še morala veljati. Lahko pa se odločite, da nam terminalsko opremo vrnete v stanju, v kakršnem vam je bila izročena, ob upoštevanju njene normalne rabe. V tem primeru ste nam dolžni plačati uporabnino za čas uporabe terminalske opreme po formuli (maloprodajna cena za terminalsko opremo ob nakupu X (pomnoženo) z 0,7) / (deljeno) (s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko je naročniška pogodba veljala) + ((maloprodajna cena za terminalsko opremo ob nakupu X (pomnoženo) z 0,3)), mi pa vam bomo vrnili kupnino.
121. Kljub enostransko spremenjeni naročniški pogodbi pa nimate pravice do odstopa od naročniške pogodbe, če je njena sprememba izključno v vašo korist ali je zgolj administrativne narave in nima negativnih posledic za vas ali je potrebna zaradi uskladitve z veljavnimi predpisi.
122. V primeru pogodb o zagotavljanju storitev prenosa stroj-stroj se določbe tega poglavja uporabljajo zgolj za mikro družbe in majhne družbe, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja gospodarske družbe, in neprofitne organizacije, kot so opredeljene v zakonu, ki ureja nevladne organizacije. Mikro družbe in majhne družbe nam predložijo izpis iz evidence Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence, iz katerega izhaja, da ustrezajo kriterijem za mikro družbe in majhne družbe iz zakona, ki ureja gospodarske družbe.

## **XV. Veljavnost splošnih pogojev**

123. Ti splošni pogoji začnejo veljati 10. 8. 2023 in s tem dnem v celoti nadomestijo Splošne pogoje za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike z dne 1. 1. 2023.
124. Splošni pogoji so sestavni del naročniške pogodbe. V primeru neskladja med določili splošnih pogojev ter določili naročniške pogodbe, veljajo določila naročniške pogodbe, splošni pogoji pa veljajo ob smiselnem upoštevanju naročniške pogodbe.