



Veljavnost: od vključno 16. 03. 2020 dalje

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

Posebni pogoji telefonske prodaje

Vsebina Posebnih pogojev telefonske prodaje je naslednja:

KAZALO

I. Splošno

II. Nakup in dostava

III. Odstop od pogodbe za fizične osebe (potrošnike)

IV. Garancija

V. Reklamacije

VI. Varstvo osebnih podatkov

VII. Podatki o lastniku in izvajalcu telefonske prodaje

VIII. Končne določbe

I. Splošno

1. Izvajalec storitve telefonske prodaje (v nadaljevanju: telefonska prodaja) je družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134b, 1000 Ljubljana, matična št.: 1196332000, ID za DDV: SI60595256 (v nadaljevanju: A1).
2. Uporabnik je A1 naročnik oz. druga oseba, ki preko telefonske prodaje odda naročilo (v nadaljevanju: uporabnik).
3. Posamezno naročilo, ki ga opravi uporabnik lahko vsebuje naročniško pogodbo, pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti, pogodbo o nakupu na obroke in/ali nakupu telefonskega aparata, odvisno od navodil in želja uporabnika (v nadaljevanju: naročilo). A1 nato vsebino naročila zapakira v paket in ga dostavi uporabniku na željeni naslov (v nadaljevanju: paket).
4. Kot telefonska prodaja se šteje:
 - oddaja naročila preko telefona, ki poteka med uporabnikom in agentom klicnega centra A1
 - oddaja naročila preko telefona, ki poteka med uporabnikom in prodajalcem A1, medtem ko uporabnik sočasno preko zaslona v živo dostopa do prodajnega mesta A1 in vidi prodajalca A1 s katerim se pogovarja po telefonu.
5. Pred uporabo telefonske prodaje naj uporabnik pazljivo prebere te Posebne pogoje telefonske prodaje (v nadaljevanju: Posebni pogoji). Z zaključkom naročila preko telefonske prodaje se šteje, da so uporabniku znani Posebni pogoji in se z njihovo uporabo strinja. Posebni pogoji se štejejo za del naročniške pogodbe in/ali pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti in/ali pogodbe o nakupu na obroke, sklenjene med A1 in uporabnikom.

A1 Slovenija, d. d.

Šmartinska 134b
1000 Ljubljana

6. Uporabnika, ki se s Posebnimi pogoji ne strinja, prosimo, da telefonske prodaje ne uporablja in svetujemo nakup na prodajnih mestih A1.
7. Osebe, mlajše od 18 let, ne morejo prek telefonske prodaje opravljati nakupov blaga in storitev, za katere je v drugih pogojih A1 določena starostna meja 18 let (npr. sklenitev naročniške pogodbe, pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, pogodbe o nakupu na obroke). Osebe, stare od 15 do 18 let, s sprejemom teh pogojev potrjujejo, da so za sklenitev posla pridobile morebitno potrebno dovoljenje staršev ali zakonitih zastopnikov.



II. Oddaja naročila in dostava

8. Uporabnik odda naročilo tako, da v pogovoru z agentom klicnega centra A1 oz. prodajalcem A1 nedvoumno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel. Za naročilo se mora uporabnik identificirati z imenom, priimkom, naslovom, davčno številko ali drugim identifikacijskim podatkom, ki ga določi A1. Ob oddaji naročila lahko uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra oz. prodajalca A1 zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.
9. Dostava paketa na naslov, ki ga je uporabnik navedel ob oddaji naročila, je brezplačna. Uporabnik prejme SMS obvestilo o času dostave na mobilno kontaktno številko, ki jo navede ob oddaji naročila. V primeru, če uporabnik mobilne kontaktne številke ne navede, SMS obvestila o času dostave ne prejme.
10. Dostavo paketov opravlja družba DPD d.o.o. (v nadaljevanju: Izvajalec), ki je A1 pogodbeni partner. A1 ima pravico, da kadarkoli izbere drugega pogodbenega partnerja za dostavo oddanih paketov. Oddana naročila bodo dostavljena na katerikoli naslov na območju Slovenije.
11. Paket bo dostavljen najkasneje v treh delovnih dneh od dneva oddaje naročila. Če uporabnika na navedenem naslovu za dostavo ni mogoče najti, bo Izvajalec na istem naslovu pustil obvestilo o prispetju paketa. Obvestilo bo vsebovalo številko pošiljke in telefonsko številko Izvajalca. Uporabnik se mora v roku štirih delovnih dni z Izvajalcem dogovoriti o novem datumu dostave paketa. Če tega ne stori, Izvajalec poizkusi peti delovni dan ponovno dostaviti paket. V kolikor paketa ponovno ni možno vročiti, se le to brez obvestila vrne A1.
12. Če pa uporabnika ni mogoče najti na naslovu za dostavo in mu niti ni mogoče pustiti obvestila o prispetju naročila (na primer, če je stavba oziroma vhod za dostavo zaklenjen in ni dostopa do poštnega nabiralnika), potem bo Izvajalec paket ponovno poizkusil dostaviti naslednji delovni dan. Če je tudi drugi poizkus dostave neuspešen, bo Izvajalec paket brez obvestila uporabniku vrnil A1.
13. V primeru sklenitve naročniške pogodbe, agent v klicnem centru oz. prodajalec A1 uporabnika predhodno seznaniti s končno ceno, ki vsebuje skupne stroške za posamezno obračunsko obdobje. Naročniška pogodba, Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti in/ali Pogodba o nakupu na obroke je sklenjena s podpisom obeh pogodbenih strank. Uporabnik podpiše navedene pogodbe na enega od naslednjih načinov: 1. ob dostavi pošiljke (s strani pogodbenega partnerja A1) na naslov, ki ga je navedel ob oddaji naročila, 2. z elektronskim podpisom dokumentov (Click2sign). Način podpisa je odvisen od vrste posla, ki se sklepa in tehničnih zmožnosti uporabnika. Za uporabnike, ki ob oddaji naročila navedejo svoj elektronski naslov za prejem dokumentacije, se šteje, da se obe pogodbeni stranki strinjata, da A1 izvod takšne pisne naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, skupaj s predhodnim izrecnim soglasjem glede začetka opravljanja storitev uporabniku pošlje po elektronski pošti. Uporabniki, ki ob oddaji naročila ne navedejo svojega elektronskega naslova za prejem dokumentacije, bo A1 poslal papirni izvod naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti po klasični pošti najkasneje dva (2) delovna dneva po dostavi naročila.

III. Odstop od pogodbe za fizične osebe (potrošnike)

14. To poglavje Posebnih pogojev oz. pravica do odstopa od pogodbe velja zgolj in izključno za tiste uporabnike A1 telefonske prodaje, ki se v skladu z definicijo veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov štejejo za potrošnike (fizične osebe, ki pridobijo blago za namene izven svoje pridobitne dejavnosti).

15. Uporabnik lahko brez navedbe razloga odstopi od naročniške pogodbe in/ali pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti in/ali pogodbe o nakupu na obroke v štirinajstih dneh od dneva podpisa te pogodbe oz. prevzema paketa. V tem roku mora uporabnik pisno sporočiti svoj odstop na naslov A1 Slovenija, d. d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor. Uporabnik mora prejeti paket vrniti na naveden naslov v štirinajstih dneh po poslanem sporočilu o odstopu od pogodbe skupaj z izpolnjenim obrazcem za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani A1.si in kopijo originalnega računa.
16. Prav tako se kot odstop od pogodbe šteje vrnitev prejetega paketa na zgornji naslov v roku štirinajstih dni od dneva prevzema paketa.
17. Stroške vračila paketa v celoti krije uporabnik. V primeru, če uporabnik A1 paket pošlje na način, da mu je le to vročeno samo pod pogojem predhodnega plačila odkupnine, A1 takšnega paketa ne bo prevzel.
18. Uporabnik blago ne sme neovirano uporabljati v roku, v katerem lahko odstopi od pogodbe. Uporabnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Preizkušanje blaga, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo blaga. Blago, kupljeno na daljavo, ni namenjeno uporabi v zakonskem času za odstop od pogodbe. Uporabnik mora v primeru odstopa od pogodbe blago vrniti nepoškodovano, nerabljeno, v originalni embalaži in v nespremenjeni količini ter z vsemi dodatki, s katerimi je blago prejel. Embalaža ne sme biti odprta na način, ki povzroči, da je poškodovana, odstranjena ali spremenjena. Vrnjeno blago mora biti opremljeno z vsemi elementi pakiranja in zaščite vsebine, kot jih je namestil proizvajalec, v stanju, kot ga je namestil proizvajalec – npr. nameščene varnostne folije na zaslonih in lakiranih površinah, nepoškodovani in nedeformirani nosilci in pritrdilni elementi v zapakirani embalaži, neaktivirana programska oprema ipd. V kolikor uporabnik začne uporabljati prejeta blago (npr. v telefon vstavi SIM kartico in baterijo ter telefon vklopi in ga začne uporabljati), je zavezan povrniti s tem nastalo škodo. Uporabnik mora poleg blaga priložiti kopijo originalnega računa in izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki ga uporabnik najde na spletni strani A1.si.
19. Vračilo prejete kupnine uporabniku bo A1 izvedel takoj, ko bo to mogoče in v roku, ki ne bo daljši od štirinajst dni od prejema obvestila o odstopu od pogodbe s strani uporabnika oz. v najkrajšem času po prevzemu blaga, ki je predmet vračila. Vračilo kupnine bo izvedel A1 z nakazilom na transakcijski račun uporabnika, ki ga bo le-ta navedel na obrazcu za vračilo blaga. A1 bo vrnil uporabniku celotno kupnino brez obresti. V primeru, da je uporabnik plačal varščino, bo ta znesek dobil vrnjen na naveden transakcijski račun, ločeno od kupnine za vrnjeno blago.
20. Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti je vezana na naročniško pogodbo in brez nje ne more obstajati. V primeru odstopa od naročniške pogodbe, se uporabniku avtomatično prekine tudi pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti, ki jo ima uporabnik morebiti sklenjeno.
21. V primeru, da je uporabnik podal izrecno zahtevo, da A1 začne z opravljanjem storitev po naročniški pogodbi v zgoraj navedenem odstopnem roku, mora uporabnik v primeru odstopa A1 plačati znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo. Stroški, ki uporabnika v primeru odstopa od naročniške pogodbe v odstopnem roku bremenijo so:
- strošek priključnine, sorazmerni del naročnine v času uporabe storitev do dneva odstopa od pogodbe,
 - znesek porabe v času uporabe storitev do dneva odstopa od pogodbe.
22. V primeru, da uporabnik v odstopnem roku odstopi od naročniške pogodbe na način, da pošlje A1 »Obrazec za prenos telefonske številke k drugemu operaterju« (t.i. MNP), uporabnika bremenijo zgoraj navedeni stroški do dneva dejanskega prenosa telefonske številke.

IV. Garancija

23. Ob nakupu blaga preko telefonske prodaje prejme uporabnik ob dobavi tudi priložen garancijski list proizvajalca, na katerem je naveden garancijski rok in podatki pooblaščenega servisa, na katerega se uporabnik obrne v primeru uveljavljanja pravic iz naslova garancije.
24. Garancija je veljavna ob upoštevanju pogojev, ki so navedeni na garancijskem listu ter ob predložitvi kopije originalnega računa.

V. Reklamacije

25. Uporabnik lahko v primeru, da je prejel poškodovano blago ali napačno vrsto blaga v primerjavi z naročenim (npr. napačna količina), reklamira blago v roku osmih dni od prevzema paketa tako, da pošlje izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani A1.si skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov A1 Slovenija, d. d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor. Uporabnik je dolžan priložiti blago kot ga je prejel: v originalni embalaži, v nespremenjeni količini, nerabljen ter z vsemi prejetimi dodatki.
26. Uporabnik lahko uveljavlja tudi stvarno napako in sicer v rokih, kot jih določa veljavna zakonodaja. To stori na način, da v omenjenem roku pošlje izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani A1.si skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov A1 Slovenija, d. d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor.

VI. Varstvo osebnih podatkov

27. Način obdelave osebnih podatkov in pravice uporabnikov v zvezi s tem, so določeni v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je sestavni del teh Posebnih pogojev in je dostopna na A1.si.
28. Posredovanje osebnih podatkov je prostovoljno. Če uporabnik svojih podatkov, ki so opredeljeni kot obvezni za izvedbo posameznega nakupa, ne želi posredovati upravljavcu, ne bo mogel opraviti nakupa preko te telefonske prodaje.

VII. Podatki o lastniku in izvajalcu telefonske prodaje

A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.
Šmartinska cesta 134b
1000 Ljubljana
TRR: 29000-0159800373
Identifikacijska številka za DDV: SI 60595256
Matična številka: 1196332
Kapital: 38.781.000 EUR
Družba A1 je vpisana v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, SRG 1/29430/00
Dodatne informacije v zvezi z uporabo telefonske prodaje so uporabnikom na voljo na telefonski številki 040 40 40 40 in elektronskem naslovu info@A1.si.

XVI. Končne določbe

29. A1 sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te Posebne pogoje. A1 bo obvestil uporabnike o spremembah Posebnih pogojev na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani).

30. Predmetni Posebni pogoji začnejo veljati 16. 03. 2020.