



Veljavnost: od vključno 1. 12. 2018 dalje

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

Posebni pogoji
za izvajanje širokopasovnih storitev

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

Vsebina
Posebnih pogojev za izvajanje širokopasovnih storitev
je naslednja:

Kazalo

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

I. Opredelitve

1. Opredelitve uporabljene v Posebnih pogojih za širokopasovne storitve (kot so opredeljeni v nadaljevanju) imajo pomen določen v Splošnih pogojih za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike oziroma v Splošnih pogojih za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike naslednji pomen:
 - **Delovni dan A1:** je vsak dan razen sobot, nedelj in z zakonom določenih dela prostih praznikov.
 - **EMX sistem:** je naprava za večkratno izkoriščanje bakrenih paric, ki omogoča multipleksiranje več PSTN in Ethernet signalov preko bakrene parice. Vzpostavlja se na lokacijah, kjer obstoječa infrastruktura ne omogoča samostojnega dostopa do interneta. Fizične hitrosti so lahko zaradi same narave in tehničnih omejitev sistema tudi nižje.
 - **Enostavne napake:** so napake na posamezni Elektronski komunikacijski storitvi oziroma Širokopasovni storitvi, ki jih lahko A1 korigira z daljinskim posegom. Daljinski poseg je npr. nasvet Uporabniku, odprava napake z daljinskim posegom v Terminalsko opremo uporabnika ali v Terminalsko opremo A1 ali sisteme (npr. nastavitve Terminalske opreme, sprememba konfiguracije omrežne opreme ali sistemov A1 ipd.).
 - **Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev (oz. Posebni pogoji za širokopasovne storitve):** so predmetni Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev. Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev so Posebni pogoji v smislu: (i) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica, oziroma (ii) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik in so njihov neločljivi sestavni del.
 - **Splošni pogoji:** v smislu po Posebnih pogojih za izvajanje širokopasovnih storitev so: (i) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica ali (ii) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik.
 - **Širokopasovna storitev:** je Elektronska komunikacijska storitev ali z njo povezana storitev, katero A1 zagotavlja svojim Naročnikom oziroma Uporabnikom preko širokopasovnega omrežja ter obsega storitve, kot so dostop do interneta, telefonske ter televizijske storitve in druge storitve v skladu s ponudbo A1. Storitve interneta: storitve dostopa do interneta ter ostale storitve povezane z dostopom v internet. Telefonske storitve so: dohodni in odhodni klici znotraj A1 omrežja, dohodni in odhodni klici v omrežja nacionalnih in tujih operaterjev, dohodni in odhodni klici v omrežja mobilnih operatorjev, dostop do številka za klice v sili, druge dodatne storitve. Televizijske storitve: omogočajo ogled televizijskih in radijskih programov ter druge napredne TV storitve.
 - **Zahtevne napake:** so vse tiste napake za katere je potreben poseg na infrastrukturnem delu omrežja (fizičnem sloju OSI modela, omrežni opremi A1, zamenjava sistemov,..) ali odprava napake zahteva poseg na terenu oziroma na lokaciji Naročnika ali menjavo terminalske opreme (bodisi fizično na lokaciji bodisi preko pošte).

II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki

2. Posebni pogoji za širokopasovne storitve, vrste in vsebine Širokopasovnih storitev in ostali javno dostopni podatki potrebni za obveščanje Naročnikov in Uporabnikov glede Širokopasovnih storitev, so dostopni na A1 spletni strani A1.si in na njegovih prodajnih mestih.
3. Naročniške pogodbe in vsa dokumentacija, ki je bila v zvezi z naročniškim razmerjem izmenjana med A1 in Naročnikom, ki je pravna oseba ali podjetnik, predstavlja poslovno skrivnost A1, zato pooblaščenice osebe in morebitni zaposleni pri tem Naročniku, ki imajo dostop do nje, v nobenem primeru ne smejo brez izrecnega dovoljenja A1 o tej dokumentaciji seznanjati ali obveščati drugih oseb, razen oseb, ki morajo biti z njo seznanjene po službeni dolžnosti ali pa imajo zakonsko pooblastilo.
4. Naročnik, ki je pravna oseba ali podjetnik, dovoljuje objavo svojega naziva na referenčni listi A1.
5. Naročnik ima pravico, da sam odloči o objavi podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku. V primeru, da Naročnik te možnosti ne izkoristi in ne izbere nobene izmed možnosti, A1 šteje, da Naročnik objavi podatkov nasprotuje. Ne glede na to sme Naročnik kadarkoli v času trajanja naročniškega razmerja pisno zahtevati obrazec za naknadno objavo podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku.

6. Kontaktni podatki kontaktne osebe Naročnika, ki je pravna oseba ali podjetnik, so navedeni na Naročniški pogodbi. Naročnik je seznanjen in se strinja, da lahko Naročnik ali kontaktna oseba Naročnika, ki je pravna oseba ali podjetnik, samostojno spreminja pogoje Naročniške pogodbe, kar lahko posledično pomeni spremembo paketov in cen na računu. Naročnik je sam odgovoren za posredovanje podatkov o spremembi kontaktne osebe. Šteje se, da so podatki o kontaktni osebi spremenjeni, ko Naročnik o tem pisno obvesti A1. Naročnik odgovarja za kakršnekoli posledice in škodo, ki bi A1 nastala zaradi kršitve te obveznosti Naročnika.
7. Naročnik je za vsebino poslanih sporočil odgovoren izključno sam, vendar se obvezuje, da pri uporabi Širokopasovnih storitev in posredovanju vsebin preko Širokopasovnih storitev ne bo kršil veljavnih predpisov, morale, etike in/ali določil teh pogojev uporabe in pravic tretjih oseb (osebne pravice, avtorske pravice, pravice intelektualne lastnine in katerekoli druge pravice tretjih oseb). A1 je kot ponudnik Širokopasovnih storitev izključno posrednik sporočil med Naročnikom in tretjimi osebami. Za vsebine, ki jih na kakršenkoli način objavijo oziroma širijo sami Naročniki, uporabniki ali drugi ponudniki in drugi, za njihovo kakovost in skladnost z Veljavnimi predpisi, A1 ne odgovarja.

III. Splošno o Širokopasovnih storitvah

8. A1 izvaja Širokopasovne storitve v okviru svoje vsakokratne ponudbe Širokopasovnih storitev, v skladu z Naročniško pogodbo ter Veljavnimi predpisi.
9. A1 začne izvajati Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi oziroma spremembe le-te oziroma omogoči njihovo uporabo v roku določenem v Naročniški pogodbi oziroma v roku 45 delovnih dni od dneva sklenitve (pravilno izpolnjene) Naročniške pogodbe oziroma spremembe le-te. Če pa je ta rok odvisen od predhodnih izpolnitvenih dejanj drugih ponudnikov, ali od Naročnika, ali od Uporabnika, ali od koga drugega, pa ta rok začne teči od dneva, v katerem so ti drugi izpolnili vse svoje obveznosti. Rok se lahko podaljša tudi v primerih, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela, zaradi ravnanja Naročnika, zaradi razlogov, ki niso na strani A1 ali zaradi višje sile. V primeru, da A1 ugotovi, da priključitve ali sprememb ne more izvesti v dogovorjenih rokih, o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku obvesti Naročnika.
10. Naročniška pogodba je sklenjena, ko jo podpišeta obe pogodbeni stranki, uporablja pa se od trenutka, ko je Naročniku storitev na razpolago. Storitve je Naročniku na razpolago, ko A1 uspešno vključi Naročnika v sistem za uporabo storitev. V primeru, da za vključitev Širokopasovne storitve ne obstajajo zahtevani pogoji oziroma tehnične možnosti, lahko A1 zavrne začetek uporabe Naročniške pogodbe oziroma obvesti Naročnika, da Naročniška pogodba preneha veljati.
11. Vezava naročniškega razmerja oziroma obveznosti iz Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti prične teči z vpisom v sistem za uporabo storitev.
12. A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost Širokopasovnih storitev. Posamezne Širokopasovne storitve lahko A1 zagotavlja samo na točno določenih lokacijah oziroma A1 sme Naročniku oziroma Uporabniku določiti točno lokacijo, na kateri sme Naročnik oziroma Uporabnik uporabljati posamezno Širokopasovno storitev, kar vse je Naročnik oziroma Uporabnik dolžan upoštevati.
13. A1 lahko posamezne Širokopasovne storitve zagotavlja samo tistim Naročnikom oziroma Uporabnikom (fizične osebe, pravne osebe, podjetniki), ki predhodno izpolnijo določene pogoje bodisi glede tehnične opremljenosti ali druge pogoje za uporabo Širokopasovnih storitev, kot jih določi A1. Glede na določene pogoje, posameznim Naročnikom oziroma Uporabnikom posamezne vrste Širokopasovnih storitev lahko niso dostopne. Naročnik zagotavlja A1, da je pred sklenitvijo Naročniške pogodbe v pisni obliki pridobil vsa morebitno potrebna upravičenja in soglasja tretjih oseb, ki niso pogodbene stranke, vendar pa se Naročniška pogodba nanje neposredno ali posredno nanaša (npr. zagotavljanje ustrezne Terminalske opreme in krajevne zanke, zagotavljanje soglasja imetnika telefonskega priključka oziroma lastnika nepremičnine, na kateri se nahaja priključek oziroma Terminalska oprema, za namestitev, zamenjavo, odstranitev, priključitev in vzdrževanje priključka in Terminalske opreme, potrebnih za nemoteno delovanje Širokopasovnih storitev, soglasje Uporabnikov za obdelavo osebnih podatkov s strani A1 itd.) ter da jih bo izročil A1, če bo A1 to zahteval. Naročnik bo tudi sam ves čas trajanja Naročniške pogodbe A1 zagotavljal zgoraj navedena soglasja. V primeru, da Naročnik ali katerakoli upravičena tretja oseba v času veljavnosti Naročniške pogodbe umakne soglasje oziroma upravičenje potrebno za nemoteno izvajanje Širokopasovnih storitev, lahko A1 brez odpovednega roka, odstopi od Naročniške pogodbe, pri čemer se šteje, da je razlog za prekinitev pogodbe na strani Naročnika in mora le-ta A1 plačati vse stroške povezane s prekinitvijo naročniškega razmerja.
14. Naročnik je seznanjen, da Širokopasovnih storitev ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati priključka (npr. telefonskega priključka, DSL

- oziroma EMX priključka, oziroma optičnega priključka), na katerem je vzpostavljena posamezna Širokopasovna storitev. Naročnik je prav tako seznanjen z dejstvom, da A1 nima vpliva na delovanje priključka, ki je v upravljanju drugega operaterja, prav tako pa nima vpliva na delovanje električnega omrežja, telefonskega omrežja in zvez drugih operaterjev, in ni odgovoren za motnje Širokopasovnih storitev (kar vključuje tudi motnje klicev na številke za klice v sili (112, 113)), ki niso posledica dejavnikov na strani A1. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da v primeru, da A1 omogoča posamezno Širokopasovno storitev na priključku drugega operaterja, A1 ne zagotavlja prioritizacije prometa (QoS - Quality of service), kar pomeni da storitev deluje po principu »kot je in« kot je dostopna«. A1 Naročniku za kakršnokoli tako nastalo škodo zaradi nedelovanja Širokopasovnih storitev na priključku drugih ponudnikov ne odgovarja. V tem primeru je Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino za Širokopasovne storitve vse do prekinitve naročniškega razmerja, če je razlog za nemožnost uporabe priključka na njegovi strani. Naročnik, ki je pravna oseba ali podjetnik, je dolžan plačevati polno mesečno naročnino za Širokopasovne storitve vse do prekinitve naročniškega razmerja v vsakem primeru, razen kadar priključka, na katerem je vzpostavljena Širokopasovna storitev, ni mogel uporabljati iz razlogov, ki so na strani A1.
15. Naročnik se obvezuje, da bo pred priključitvijo ter v času trajanja Naročniške pogodbe zagotovil ustrezno strojno in programsko opremo v skladu z navodili A1 ter da bo A1 zagotovil vse dostope in možnosti potrebne za nemoteno priključitev, zamenjavo, odstranitev, izvedbo in vzdrževanje Širokopasovnih storitev (kar vključuje tudi prisotnost vseh potrebnih oseb itd.). Naročnik mora sam poskrbeti za pogoje, ki jih za posamezne Širokopasovne storitve zahteva A1, in lahko vključujejo a niso omejeni na: hišno instalacijo med omrežno priključno točko omrežja in modemom ter od modema do svoje opreme, ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji ter električno napajanje za opremo, nezasedene UTP priključke in ožičenje in drugo opremo za priključitev Terminalske opreme ter primerno hišno telefonsko centralo, ki omogoča SIP povezljivost in/ali priključitev potrebne opreme, s katero A1 zagotovi SIP povezljivost, primerno za aktivacijo govornih kanalov. Naročnik je seznanjen, da mora po vseh posegih na Hišni (interni) inštalaciji sam in na lastne stroške opraviti zaključna gradbena dela, pleskanje ter čiščenje. Naročnik se obvezuje, da bo stroške vseh morebitnih pri A1 naročenih dodatnih del (npr. ureditev hišne inštalacije) in materiala pri vzpostavitvi priključka poravnal A1 v skladu z veljavnim cenikom A1.
 16. Če Naročnik oziroma Uporabnik ne izpolnjuje pogojev glede tehnične opremljenosti za uporabo Širokopasovne storitve, če Naročnik nima Terminalske opreme, naprav in ostalega potrebnega za uporabo Širokopasovne storitve ali če jih uporablja napačno, če Naročnik ne uporablja Širokopasovne storitve v skladu z namenom te Širokopasovne storitve ali je ne uporablja v skladu z Naročniško pogodbo, ali če Naročnik ne izpolnjuje drugih pogojev za uporabo Širokopasovne storitve, kot jih določi A1, A1 teh Širokopasovnih storitev temu Naročniku oziroma Uporabniku ni treba zagotavljati.

IV. Izvajanje Širokopasovnih storitev

17. Zato da bi A1 za Naročnika lahko izvajal Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi, mora Naročnik v obdobju veljavnosti (trajanja) Naročniške pogodbe izpolnjevati: (i) vsakokratno veljavne Splošne pogoje za potrošnike in Splošne pogoje za pravne osebe in podjetnike, (ii) vsakokratno veljavne Posebne pogoje, (iii) vse tehnične zahteve opredeljene v Naročniški pogodbi in (iv) vse morebitne druge pogoje, ki so pogoj za izpolnjevanje ostalih pogojev in zahtev za izvajanje Širokopasovne storitve.
18. Za zagotovitev (tehničnega delovanja) Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi mora A1 telefonske številke, ki so predmet Naročniške pogodbe in so vezane na ime Naročnika oziroma sme ta z njimi kako drugače upravljati, zagotavljati skupno oziroma neločeno, kot eno oziroma edino priključno točko, preko katere ima Naročnik dostop do javnega komunikacijskega omrežja, s čimer Naročnik izrecno soglaša. Naročnik nadalje razume in soglaša, da se v primeru ene oziroma skupne priključne točke, posamezne pravice in obveznost, ki se v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe in podjetnike, Posebnimi pogoji za izvajanje Širokopasovnih storitev in Veljavnimi predpisi izvajajo glede na točko dostopa Naročnika do javnega komunikacijskega omrežja, lahko nanašajo na vse skupne oziroma neločeno obravnavane telefonske številke hkrati.
19. Uporabnik ne sme uporabljati Širokopasovne storitve na lokaciji, ki za uporabo te Širokopasovne storitve z A1 ni dogovorjena. A1 ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev Uporabnikovih Klicev v sili na številke za Klice v sili, če Naročnik pravočasno predhodno ne obvesti A1 o spremembi lokacije telefonskega priključka oziroma druge Terminalske opreme, ki omogoča uporabo telefonskih storitev (npr.: opreme, ki zagotavlja pokritost signala za mobilne Elektronske komunikacijske storitve na širšem področju, ...).

20. Naročnik mora pooblaščenim osebam A1 omogočiti dostop do lokacije, kjer se nahaja Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar omogoča uporabo Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi, in izvedbo ustreznih aktivnosti, če je to potrebno zaradi vzpostavitve delovanja, odpravljanja napak, vzdrževanja in izvedbe drugih ukrepov za zagotovitev nemotenega delovanja Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi. Obenem mora Naročnik na tej lokaciji zagotoviti tudi svojo prisotnost ali prisotnost svoje pooblaščenice osebe, ki omogoči dostop A1 oz. pooblaščenemu tehniku. Če Naročnik te prisotnosti ne more zagotoviti mora o tem obvestiti A1 vsaj tri dni pred aktivnostmi napovedanimi s strani A1, sicer mora poravnati strošek prihoda A1 oz. pooblaščenega tehnika na lokacijo v skladu z veljavnim A1 Cenikom. V primeru, če Naročnik najmanj trikrat zapored ne zagotovi svoje ali pooblaščenice prisotnosti na lokaciji, lahko A1, brez odpovednega roka, odstopi od Naročniške pogodbe, pri čemer se šteje, da je razlog za prekinitev pogodbe na strani Naročnika in mora le-ta A1 plačati vse do takrat nastale stroške.
21. Če Naročnik, iz razloga, ki ni na strani A1, odstopi od Naročniške pogodbe preden A1 začne izvajati Širokopasovne storitve po Naročniški pogodbi, je dolžan Naročnik plačati A1 vse stroške, ki so nastali A1 do odstopa Naročnika od Naročniške pogodbe v skladu z veljavnim Cenikom.
22. Naročnik mora vsako nedelovanje Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi nemudoma prijaviti A1 (službi za podporo Uporabnikom).
23. A1 v skladu z Veljavnimi predpisi zagotavlja vzdrževanje svoje opreme in svojega A1 omrežja. A1 ima pravico zavrniti ali prekiniti izvajanje Širokopasovnih storitev, če le teh ne more izvajati iz tehničnih ali drugih razlogov, zlasti v primeru napak, okvar, nesreč ali višje sile ali kršitev s strani Naročnika. Če je bila Naročniška pogodba že sklenjena, lahko A1 v takem primeru Naročniško pogodbo odpove brez odpovednega roka, Naročnik pa lahko v okviru tehničnih možnosti izbere drug naročniški paket ali storitev ali odpove priklop Širokopasovnih storitev po Naročniški pogodbi. Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino za Širokopasovne storitve vse do prekinitve naročniškega razmerja, če je razlog za nemožnost izvajanja na njegovi strani. Naročnik, ki je pravna oseba ali podjetnik, je dolžan plačevati polno mesečno naročnino za Širokopasovne storitve vse do prekinitve naročniškega razmerja v vsakem primeru, razen kadar storitev ni mogel uporabljati iz razlogov, ki so na strani A1. Morebitno nadomestilo se zagotovi, v kolikor je tako določeno v teh Posebnih pogojih za izvajanje širokopasovnih storitev.
24. Naročnik se zavezuje Širokopasovne storitve uporabljati v skladu z Veljavnimi predpisi, Naročniško pogodbo in na način in v vsebini skladno z namenom, s katerimi mu A1 te storitve zagotavlja. Uporaba Širokopasovnih storitev, ki bi kakorkoli škodovala delovanju, varnosti ali kakovosti omrežja A1, npr. namerna preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom, preprodaja oziroma ponujanje Širokopasovnih storitev v komercialne namene, uporaba Širokopasovnih storitev s sistemi za samodejno klicanje brez človekovega posredovanja ipd., ni dovoljena. V primeru, da A1 oceni, da je Naročnikova uporaba storitve v nasprotju s temi pogoji, ima A1 pravico Naročnika opozoriti in/ali mu onemogočiti uporabo Širokopasovnih storitev ter odpovedati Naročniško pogodbo brez odpovednega roka, pri čemer se šteje, da je razlog za prekinitev pogodbe na strani Naročnika in mora le-ta A1 plačati vse do takrat nastale stroške.
25. A1 naročnino in opravljene storitve zaračunava v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom. O spremembah pogodbenih pogojev A1 Naročnika obvesti na način in v rokih, ki jih za spremembo pogodbenih pogojev določajo veljavni predpisi, ki urejajo elektronske komunikacijske storitve in pravila A1. A1 naročnino in opravljene storitve zaračunava na Računu, ki sledi Obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene, razen če ni izrecno določeno drugače. Obračunsko obdobje predstavlja koledarski mesec. A1 bo Naročniku izstavljal Račun za naročnino in ostale opravljene storitve praviloma 1-krat v obračunskem obdobju. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da operater v primeru paketov z neomejeno količino porabljenih enot, ne zagotavlja razčlenjenega računa.
26. A1 bo Naročniku pričel obračunavati naročnino in storitve za naročniški paket/storitve z dnem dejanske vključitve s strani A1, morebitne popuste pa z vpisom v obračunski sistem ali z naslednjim obračunskim obdobjem, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem je sklenjen dodatek k Naročniški pogodbi, razen če je v dodatku k Naročniški pogodbi določeno drugače. Popusti se ne seštevajo. V primeru, da je A1 Naročniku na podlagi Naročniške pogodbe ali predhodnega dodatka že priznal določen popust, Naročniku ta popust ukine, A1 pa mu prične obračunavati popust v skladu z novim dodatkom.
27. Mesečna naročnina za storitev televizije po Naročniški pogodbi ne vključuje javne dajatve, ki jo je Naročnik kot zavezanec dolžan plačevati javnemu zavodu RTV Slovenija.
28. S hranjenimi podatki je Naročnik oziroma Uporabnik dolžan ravnati skladno z določili vsakokrat veljavne zakonodaje s področja intelektualne lastnine (kot je Zakon o avtorski in sorodnih pravicah). Naročnik oziroma Uporabnik lahko hranjene podatke, ki predstavljajo avtorske pravice ali intelektualno lastnino tretjih oseb, uporablja izključno za lastno privatno uporabo ter jih ne sme uporabljati v poslovne ali komercialne namene, niti jih reproducirati, distribuirati,

- dajati v najem, javno prikazovati ali kako drugače dajati na voljo izven kroga družine in/ali osebnih znancev, v kolikor nima za to ustrezne pravne podlage.
29. Naročnik je zavezan (i) skrbno hraniti dostopna gesla in uporabniška imena ter druge podatke, ki so potrebni za uporabo Širokopasovnih storitev in jih ne posredovati tretji osebi (ii) poravnati obveznosti po Naročniški pogodbi tudi v primeru, da Širokopasovne storitve uporablja tretja oseba, (iii) uporabljati priključek po Naročniški pogodbi v skladu z navodili A1 oziroma ponudnika, ki mu ta priključek zagotavlja, (iv) upoštevati Veljavne predpise s področja intelektualne lastnine in avtorskega prava, (V) se vzdržati vsakršnih ravnanj, ki so usmerjena v neavtorizirano shranjevanje, objavljanje ali posredovanje avtorsko zaščitene del v A1 omrežju.
 30. Naročnik se strinja, da bo hranil in varoval podatke kot so npr. podatki o konfiguraciji SIP računa, wifi, e-mail, podatki za internetni dostop itd. z vso skrbnostjo in da bo z zaupnimi informacijami ravnal in posloval na tak način, da bo preprečil nepooblaščen razkrivanje le-teh. Naročnik se zavezuje, da teh podatkov ne bo posredoval tretjim osebam oz. da jih bo skrbno varoval pred tretjimi osebami, tako da bo onemogočena nepooblaščen uporaba oz. zloraba storitev A1. Naročnik sam odgovarja za vse posledice in škodo, ki nastanejo njemu, A1 ali tretjim osebam zaradi zlorabe oz. nepooblaščen uporabe podatkov o nastavitvah SIP računov (uprabniška imena in gesla).
 31. Naročnik lahko Naročniško pogodbo enostransko pisno odpove. Lastnoročno podpisana odpoved Naročniške pogodbe mora prispeti na sedež A1. V tem primeru je Naročnik dolžan v roku in v celoti poravnati vse obveznosti nastale iz Naročniške pogodbe in A1 pred odpovedjo na svoje stroške vrniti vse, kar je prejel od A1 v zvezi z izvedbo Širokopasovnih storitev. A1 se obvezuje Naročnika izključiti iz sistema za uporabo storitev najkasneje v roku trideset (30) delovnih dni po prejemu odpovedi oziroma na dan določen v odpovedi, če je ta kasnejši. Z dnem izključitve se Naročniška pogodba oziroma naročniško razmerje prekine.
 32. V kolikor je poslovnemu Naročniku (to je pravni osebi ali podjetniku) vezava naročniškega razmerja (to je Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti) že potekla, pa (i) izrecno želi, da se mu naročniško razmerje prekine pred potekom odpovednega roka, ali (ii) A1 prejme zahtevo za prenos telefonskih števil v omrežje drugega operaterja z odpovedjo naročniškega razmerja, A1 Naročniku obračuna (v enkratnem znesku v skladu z veljavnim Cenikom) vse mesečne naročnine za Širokopasovno storitev po Naročniški pogodbi, kot bi jih moral Naročnik plačati do izteka odpovednega roka, razen če ni izrecno dogovorjeno drugače.
 33. V primeru da se Naročnik zaveže, da naročniškega razmerja za Širokopasovne storitve ne bo prekinil določeno časovno obdobje (obdobje vezave) in naročniško razmerje preneha oziroma ga Naročnik enostransko spremeni pred potekom obdobja vezave iz kateregakoli razloga na strani Naročnika, kar med drugim predstavlja odpoved Naročniške pogodbe s strani A1 iz razlogov na strani Naročnika, se zaveže Naročnik plačati sorazmerni del prejetih ugodnosti določen v ustreznih pogojih in v Pogodbi o zagotovitvi posebnih ugodnosti. Naročnik, ki je pravna oseba ali podjetnik, je dolžan A1 poleg neporavnanih obveznosti plačati tudi znesek stroška predčasnega prenehanja veljavnosti Naročniške pogodbe, strošek prenosa številke iz omrežja A1 (FNP) ter znesek v višini vseh preostalih mesečnih naročnin za Širokopasovne storitve, za katere se prekinja Naročniška pogodba, v skladu z veljavnim Cenikom A1 za vse preostale mesece do izteka obdobja vezave, razen če se pogodbeni stranki sporazumno dogovorita drugače. Tak znesek bo A1 Naročniku, ki je pravna oseba ali podjetnik, zaračunal na zadnjem računu za Širokopasovne storitve, za katere se prekinja Naročniška pogodba, ali na posebnem računu. V tem primeru je Naročnik dolžan v roku in v celoti poravnati tudi vse ostale obveznosti nastale iz naročniškega razmerja.
 34. Začasna izključitev Širokopasovnih storitev (mirovanje naročniškega razmerja) na zahtevo Naročnika ni možna.
 35. A1 lahko brez kakršnekoli odgovornosti do Naročnika naročniško razmerje kadarkoli enostransko prekine z odpovednim rokom trideset (30) dni in o tem Naročnika pisno obvesti.
 36. A1 lahko brez pravice Naročnika do povračila kakršnekoli škode začasno in na stroške Naročnika omeji vse Širokopasovne storitve, razen klicev na telefonske številke 112 in 113, in sicer za čas trajanja razloga za začasno omejitev in ob nespremenjeni obveznosti Naročnika, da izpolni vse svoje obveznosti po Naročniški pogodbi vključno s plačilom, če Naročnik:
 - ne poravnava računa za storitve v tridesetih (30) dneh od izstavitve računa ali ne izpolni drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti,
 - ne preneha uporabljati Terminalske opremo v nasprotju s predpisi in navodili A1,
 - ne preneha s kršitvijo, ki pomeni resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave,
 - ne omogoči meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja A1 ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke,
 - ne preneha s svojim ravnanjem ali sporočili, s katerimi vznemirja ali moti druge Naročnike,
 - ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj,

- s priključitvijo neustrezne Terminalne opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnološko celovitost telekomunikacijske-ga omrežja operaterja,
- ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev,
- če naročnik s svojim ravnanjem povzroča škodo A1 ali drugim uporabnikom storitev,
- dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov v uporabo tretjim osebam,
- če naročnik ravna v nasprotju z veljavno zakonodajo in predpisi.

V. Posamezne Širokopasovne storitve

37. Šteje se, da je Naročniška pogodba sklenjena, ko A1 prejme popolno in podpisano Naročniško pogodbo skupaj s prilogami in vsemi potrebnimi dokazili ter ko so Naročniku storitve na razpolago. Storitve so Naročniku na razpolago, ko A1 uspešno vključi Naročnika v sistem za uporabo storitev ter mu dostavi potrebno Terminalsko opremo, v kolikor le-to v skladu z Naročniško pogodbo zagotovi A1. V primeru, da za vključitev izbrane storitve ne obstajajo tehnične možnosti, lahko A1 zavrne sklenitev Naročniške pogodbe, o čemer Naročnika obvesti. V tem primeru lahko Naročnik v okviru tehničnih možnosti izbere drugačen obseg storitev, ali odpove pogodbo, pri čemer mora družbi A1 pred odpovedjo na svoje stroške vrniti vse, kar je od A1 prejel.
38. Naročnik lahko storitve uporablja le za lastno uporabo. V okvir lastne uporabe Širokopasovnih storitev sodi tudi uporaba teh s strani oseb, ki živijo v istem gospodinjstvu na priključnem naslovu ali zaposleni in obiskovalci poslovnih prostorov na priključnem naslovu. Naročnik se obvezuje, da dostopa brez poprejšnje pisne privolitve A1 ne bo v nobeni obliki nudil drugim pravnim ali fizičnim osebam.
39. Naročnina za izbrano Širokopasovno storitev se začne zaračunavati z dnem, ko je bila Naročniku storitev na razpolago. V primeru zamude plačila lahko A1 Naročnika izključi iz sistema, odpove Naročniško pogodbo, izstavi opomin ter Naročniku zaračuna zakonske zamudne obresti in stroške opomina. Pred ponovno vključitvijo je Naročnik dolžan plačati stroške ponovne vključitve v skladu z veljavnim Cenikom.

a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX

40. Pogoj, da Naročnik lahko prične uporabljati izbrane Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX, je vzpostavitev priključka DSL oziroma EMX, ki zajema namestitev omrežnega zaključka ATU-R, po potrebi namestitev razcepnika, vzpostavitev navideznega kanala od Naročnika do A1, preverjanje kakovosti krajevne zanke s preverjanjem modemske hitrosti in testiranje hitrosti z opremo, ki jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba. Priključek DSL oziroma EMX se zaključi z modemom z vmesnikom Ethernet 10BaseT. Naročnik si mora sam zagotoviti ustrezeni vmesnik (mrežno kartico, usmerjevalnik,...) in napeljavo za povezavo modema in svoje opreme (računalnika). Naročnik lahko uporablja izključno terminalsko opremo, ki mu jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba.
41. Za potrebe vzpostavitve DSL in EMX priključka in Širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL in EMX, mora Naročnik sam poskrbeti za ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, hišno (interno) instalacijo ter možnost priklopa opreme v javno električno omrežje.
42. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

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

43. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja lahko uporabljajo Naročniki, ki izpolnjujejo pogoje A1 za uporabo Širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL, hkrati pa je na lokaciji njihovega dostopovnega DSL priključka dostopen LTE signal. Naročnik storitve uporablja s pomočjo hibridnega modema, ki deluje na xDSL(ADSL2+, VDSL2) tehnologiji ter podpira tudi LTE tehnologijo. Naročnik lahko uporablja izključno terminalsko opremo, ki mu jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba.
44. Preko dostopovnega omrežja DSL je zagotovljeno delovanje televizije in telefonije, dostop do interneta pa je zagotovljen preko prostih kapacitet dostopovnega omrežja DSL in dodatnih kapacitet preko LTE omrežja. Naročnik je seznanjen, da storitve interneta ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati telefonskega priključka, na katerem je vzpostavljen DSL priključek in ko na lokaciji priključka ne bo dostopen LTE signal. V tem primeru je Naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino vse do prekinitve Naročniške pogodbe, razen kadar telefonskega priključka, na katerem je vzpostavljen

- DSL, ni mogel uporabljati iz razlogov, ki niso na strani Naročnika oz. v primeru storitve interneta tudi, ko storitev ni delovala zaradi nedelovanja LTE iz razlogov, ki niso na strani Naročnika.
45. Za Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja se v celoti uporabljajo tudi določbe prejšnjega podpoglavja a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX teh Posebnih pogojev, v kolikor ni v tem podpoglavju izrecno določeno drugače.
 46. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

c. Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH)

47. Pogoji, da Naročnik lahko prične uporabljati izbrane Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH), s katerim upravlja pooblaščen upravljavec (v nadaljevanju: upravljavec) je vzpostavitev optičnega priključka do omrežne priključne točke omrežja ter izvedena in priključena Hišna (interna) inštalacija med omrežno priključno točko omrežja ter lokacijo modema Naročnika v objektu. Omrežna priključna točka omrežja v enostanovanjskih objektih je točka na zunanjem delu oboda objekta, v kateri ponudnik omrežja zaključi svoje omrežje ter v kateri se po pogojih in na način, ki ga določi lastnik oziroma upravljavec omrežja priključi Hišna (interna) instalacija do modema Naročnika. Omrežna priključna točka v večstanovanjskih objektih je točka na notranjem delu oboda objekta, v kateri ponudnik omrežja zaključi svoje omrežje ter v kateri se po pogojih in na način, ki ga določi lastnik oziroma upravljavec omrežja priključi Hišna (interna) instalacija do modema Naročnika. Naročnik lahko uporablja izključno Terminalska premo, ki mu jo v okviru naročniškega razmerja zagotavlja A1. Naročnik mora sam (oz. po njegovem nalogu proti plačilu upravljavec odprtega širokopasovnega omrežja ali njegov podizvajalec) poskrbeti za Hišno (interno) inštalacijo med omrežno priključno točko omrežja in modema, ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, zagotoviti ustrezeni vmesnik (mrežno kartico, usmerjevalnik...), ustrezno Hišno (interno) inštalacijo za povezavo optičnega modema in svoje opreme ter električno napajanje (220V) za optični modem.
48. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh Posebnih pogojev za Širokopasovne storitev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

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

49. Elektronska komunikacijska omrežja so dimenzionirana na način, da je kakovost Širokopasovnih storitev zagotovljena v primeru običajne rabe storitev Uporabnikov v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu Uporabnikov. Razpoložljivost Elektronskih komunikacijskih omrežij in Širokopasovnih storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna.
50. Pogodbene hitrosti so hitrosti konkretnega priključka, ki jih A1 objavi na spletni strani <https://moj.a1.si/> oziroma <https://moj.amis.net/> ob priklopu storitev ter ob vsakokratni spremembi naročniškega razmerja, ki povzroči spremembo Pogodbene hitrosti.
51. A1 v skladu z Uredbo (EU) 2015/120 Evropskega parlamenta in Sveta Naročnikom Širokopasovnih storitev zagotavlja naslednje Pogodbene hitrosti širokopasovnega priključka, ki so Naročnikom Širokopasovnih storitev na voljo na naslovu <https://moj.a1.si/> oziroma <https://moj.amis.net/>:
 - Oglaševana hitrost širokopasovnega priključka je hitrost, ki jo A1 navaja v tržni komunikaciji oz. pri oglaševanju in je določena glede na naročniški paket, ki ga izbere Naročnik. Oglaševana hitrost širokopasovnega priključka je v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
 - Maksimalna hitrost je hitrost, s katero širokopasovni priključek deluje vsaj nekaj časa (npr. enkrat dnevno), pri čemer A1 hitrosti širokopasovnih priključkov navzgor ne omejuje z maksimalno hitrostjo, temveč s tehničnimi nastavitvami, ki zagotavljajo optimalno delovanje vseh storitev.
 - Običajno razpoložljiva hitrost je hitrost, ki je dosegljiva 90% časa, razen v obdobju vršnih ur (tj. med 19:00 in 22:00 uro) in znaša vsaj 80% maksimalne hitrosti.
 - Minimalna hitrost širokopasovnega priključka je najnižja hitrost, ki jo A1 zagotavlja Naročniku in praviloma znaša več kot 50% maksimalne hitrosti.
52. A1 na spletni strani <https://moj.a1.si/> oziroma <https://moj.amis.net/> objavi razlago pravnih sredstev ter postopkov povezanih s pravicami Naročnikov. V primeru bistvenega stalnega ali redno ponavljajočega odstopanja od Pogodbenih hitrosti ima Naročnik pravico, da v roku 30 dni

- od priklopa oziroma vsakokratne spremembe naročniškega razmerja, ki povzroči spremembo Pogodbene hitrosti, ravna v skladu s pravicami, ki so na voljo na navedenih spletnih naslovih.
53. Dejansko dosežene hitrosti širokopasovnega priključka pri Uporabnikih so lahko nižje od Pogodbenih in so odvisne od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti. Naročnik lahko dejansko hitrost širokopasovnega priključka preveri z izvajanjem preizkusa hitrosti na spletni strani <https://moj.a1.si/> oziroma <https://moj.amis.net/>. Meritve so orientacijske narave in z njimi ni mogoče dokazovati ustreznosti zagotavljanja Pogodbenih hitrosti dostopa do interneta.
 54. Hitrost dostopa do interneta v primeru brezžičnega (WiFi) dostopa v lokalnem omrežju Naročnika je odvisna od tehničnih karakteristik uporabljenih naprav (modem, usmerjevalnik, tablica, računalnik ipd.), njihove kompatibilnosti, števila uporabljenih naprav, razdalje, ovir v prostoru, radijskih motenj ter drugih okoliščin.
 55. Za uspešno vzpostavitev vsake istočasne telefonske zveze je potrebna razpoložljiva kapaciteta najmanj 100 kbit/s v smeri od Naročnika in do Naročnika, zato mora Naročnik zagotoviti zadostno razpoložljivost kapacitete. Enako velja za televizijo, da mora Naročnik zagotoviti najmanj za 2,5 Mbit/s za ogled televizijskih programov standardni ločljivosti in 5,5 Mbit/s za ogled televizijskih programov v visoki ločljivosti (HD) in sicer za vsak istočasno uporabljen TV sprejemnik. Navedeno pomeni tudi, da je Dejanska hitrost dostopa do interneta odvisna tudi od uporabe storitev televizije in telefonije, pri čemer ogled televizijskih programov v standardni ločljivosti (SD) hitrost dostopa do interneta zmanjša za 2,5 Mbit/s, ogled televizijskih programov v visoki ločljivosti (HD) pa za 5,5 Mbit/s za vsako posamezni TV sprejemnik. Uporaba storitev telefonije hitrost dostopa do interneta zmanjša za 100 kbit/s za vsako posamezno vzpostavljeno govorno povezavo. Ker A1 v primeru zagotavljanja storitve telefonije Naročniku, ki je pravna oseba ali podjetnik na internetni povezavi drugega operaterja, ne zagotavlja prioritizacije prometa (QoS – Quality of service), zgoraj navedena potrebna razpoložljiva kapaciteta ne zadošča nujno za delovanje storitve telefonije, A1 pa Naročniku za izpad storitve telefonije zaradi premajhne razpoložljive kapacitete, ne odgovarja.
 56. A1 za nemoteno delovanje omrežja ter zagotavljanje storitev izvaja ukrepe za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvaja A1, ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kvalitete storitve ali kakorkoli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov. A1 ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov.
 57. V primeru, da Naročnik utemeljeno domneva, da hitrost širokopasovnega priključka na priključni točki ne dosega Pogodbenih hitrosti lahko zahteva od A1, da brezplačno s svojimi orodji opravi potrebne meritve. Naročnik mora sodelovati pri izvedbi meritev ter pri tem upoštevati navodila A1. V primeru ugotovljenega odstopanja od Pogodbenih hitrosti širokopasovnega priključka, ugotovljenega na podlagi orodij A1, Naročnik ni upravičen do zmanjšanja mesečne naročnine, lahko pa izbere drug naročniški paket oz. drugačen obseg storitev iz ponudbe A1, ki je na voljo na lokaciji njegovega priključka in se obračuna v skladu z veljavnim Cenikom. V primeru ponavljajočih zahtev (tri ali več v enem letu) za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki bodo potrdile ustreznost zagotavljane prenosne hitrosti, lahko A1 naslednjo meritev Naročniku zaračuna v skladu z veljavnim Cenikom, če meritve ne pokažejo odstopanj od Pogodbenih obveznosti.
 58. Naročnik mora vsako nedelovanje Širokopasovnih storitev prijaviti in pri odpravi napake aktivno sodelovati v skladu z navodili A1 ter mu omogočiti dostop do omrežnih elementov, vse kot tudi navedeno na internetni strani A1.si. Naročnik mora v prijavi napake navesti jasen opis napake, priključek oz. skupino priključkov, na katerih je do napake prišlo ter posredovati vse razpoložljive informacije o naravi težave in vse ugotovitve, ki lahko pomagajo pri odpravi napake.
 59. A1 bo za zagotavljanje nemotenega delovanja storitve in prijavo morebitnih napak zagotovil dežurno službo strokovnjakov A1 ter svetovanje na daljavo na brezplačni telefonski številki 040 40 40 40 dosegljivi 24 ur na dan, 7 dni v tednu. A1 se zavezuje, da bo v primeru prijave napak na 040 40 40 40:
 - Med rednim delovnim časom v čim krajšem času pristopil k odpravi napake od prijave napake, v kolikor ne gre za okvare na/v Terminalski opremi in ostali opremi,
 - odpravil napako, ki je v njegovi pristojnosti, v najkrajšem možnem času.
 60. V primeru, da je za odpravo napake potreben poseg v omrežju Telekoma Slovenije, je predvideni rok od prijave napake do odprave napake najmanj dva (2) delovna dni. O nastanku težjih napak A1 obvesti Naročnika. V primeru težjih napak podaljšanje roka za odpravo napak v omrežju Telekoma Slovenije ne bi smelo trajati več kot sedem (7) delovnih dni, vendar za morebitno podaljšanje, ki ne nastane iz razlogov na strani A1, A1 ne odgovarja.

61. V primeru, da je napaka nastala iz razlogov na strani Naročnika, A1 Naročniku na podlagi podpisanega delovnega naloga lahko zaračuna obisk tehničnega delavca v skladu z veljavnim Cenikom A1.
62. A1 v primeru nedelovanja posamezne Širokopasovne storitve, na podlagi pisne zahteve ter predhodne pravilne prijave napake na način, opisan na internetni strani A1.si, Naročniku povrne Nadomestilo za nedelovanje te storitve od prijave napake, skladno z določili navedenimi na internetni strani A1.si. Nadomestilo je pravično denarno povračilo za čas, ko Naročnik zaradi nedelovanja Širokopasovne storitve te ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine. Do Nadomestila je upravičen le Naročnik Širokopasovne storitve. Najvišje Nadomestilo ne more presegati sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila ali odškodnine za predmetni primer.
63. Naročnik do Nadomestila ni upravičen, če A1, iz objektivnih razlogov ne razpolaga s podatki o napaki (npr. sistemi A1 ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na Veljavne predpise).
64. A1 zavrne izplačilo Nadomestila v kolikor se ugotovi, da je prijavljeno nedelovanje Širokopasovnih storitev oziroma katerakoli druga škoda nastala zaradi enega od naslednjih dejavnikov:
 - dejanj zlorabe ali nepravilne uporabe Terminalske naprave in/ali Širokopasovnih storitev s strani Naročnika oziroma tretje osebe (npr. samostojnih in nenapovedanih tehničnih posegov), razen če Veljavni predpisi ne določajo drugače,
 - vzrokov za prekinitve in napake, če so le-te posledica višje sile ali dogodkov, ki jih A1 ni mogel preprečiti, se jim izogniti ali jih odvrniti, v primeru izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), kot tudi ne če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje Širokopasovnih storitev nastalo izključno zaradi dejanja Naročnika oz. Uporabnika ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti,
 - rednega ali izrednega vzdrževanja oziroma nadgradenj omrežja in opreme s strani A1,
 - začasnega ali trajnega izklopa storitev pri Naročniku v skladu z Naročniško pogodbo oziroma drugimi pogoji A1,
 - da je Naročnik v fazi testiranja storitev,
 - da Naročnik ni aktivno oz. v skladu z navodili A1 sodeloval pri odpravi napake (ali A1 čaka na aktivno ravnanje Naročnika) oz. A1 ni omogočil dostopa do omrežnih elementov,
 - nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja in nezagotovitev oziroma nedelovanja vseh ostalih pogojev, ki se jih za izvajanje Širokopasovnih storitev ni zavezal zagotoviti A1;
 - zaradi nepooblaščenega posega v Terminalske opremo in/ali v mrežni (UTP) kabel in/ali optične vrvice,
 - morebitne začasne zatemnitve določenih televizijskih programov ali spremembe programske sheme, ki jih je dolžan A1 izvesti v skladu z zahtevami programskih dobaviteljev ali določb predpisov o kabelski retransmisiji, pri čemer A1 o spremembi programske sheme obvesti Naročnike na spletni strani A1.si.
65. Naročnik je dolžan A1 povrniti morebitno škodo, ki bi jo povzročil s kršitvijo pogodbenih obveznosti oziroma z drugim nedopustnim ravnanjem, kar vključuje tudi, a ni omejeno na poškodbe optične vrvice.
66. A1 bo Naročniku v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani A1 potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja Širokopasovnih storitev, ki onemogoča funkcionalnost, na zahtevo povrnil del plačane naročnine, v višini kot izhaja iz internetne strani A1.si.
67. V primeru, če Naročnik zakupuje več konvergenčnih Širokopasovnih storitev v paketu, A1 povrne Nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev, ki ni delovala (to je pri paketih storitev interneta, telefonije in televizije: 50% internet, 45% televizija, 5% telefonija, pri paketih interneta in telefonije: 95% internet, 5% telefonija, pri paketih interneta in televizije pa v razmerju: 55% internet, 45% televizija).
68. Naročnik lahko zahteva izplačilo Nadomestila v posameznem Obračunskem obdobju po prejemu Računa za to obdobje v roku in po postopku, kot določeno v tem poglavju in poglavju Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo Splošnih pogojev za potrošnike oziroma Splošnih pogojev za pravne osebe. A1 bo Nadomestilo Naročniku izplačal z izdajo dobropisa, katerega znesek si Naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa oziroma z nakazilom zneska na transakcijski račun Naročnika v primeru, da Naročnik nima več nobenih obveznosti do A1.
69. A1 ne odgovarja za motnje v delovanju oz. slabšo kakovost Širokopasovnih storitev v času, ko Naročnik za prenos podatkov uporablja programe za izmenjavo datotek (P2P).

- A1 odgovarja za motnje v delovanju ali slabšo kakovost Širokopasovnih storitev v mejah določenih z Naročniško pogodbo, Posebnimi pogoji za širokopasovne storitve ter Splošnimi pogoji za potrošnike oziroma Splošnimi pogoji za pravne osebe.
70. Čas nedelovanja Širokopasovne storitve se šteje od časa prijave nedelovanja Širokopasovne storitve v skladu z določbami teh Posebnih pogojev do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani Naročnika oziroma zabeležena v sistemu A1. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva. V čas odprave napak, katerih okvara je bila prijavljena na številko 040 40 40 40, se ne šteje čas, v katerem A1 ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke in/ali naročniške Terminalske opreme in/ali niso bili zagotovljeni drugi pogoji, nujni za izvedbo odprave napake.

VII. Terminalska oprema

71. Naročnik lahko uporablja izključno Terminalska opremo, ki mu jo zagotovi A1 oz. njegova pooblaščen služba, razen če A1 določi drugače.
72. Pogoj za uporabo posamezne Širokopasovne storitve je lahko tudi Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar Naročniku lahko zagotovi A1. A1 lahko to posebno opremo, naprave in ostalo zagotovi Naročniku bodisi s prodajo, bodisi na drug način, kot ga določi A1 oziroma ga dogovorita A1 in Naročnik.
73. V vsakem primeru se A1 po lastni presoji odloči ali bo Terminalska opremo Naročniku zagotovil in ali mu jo bo vročil po pošti ali mu jo bo namestil sam. V primeru, da A1 Naročniku potrebno Terminalska opremo vroči po pošti, Naročnik v skladu z navodili A1 sam izvede priklop modema in morebitne druge Terminalske opreme.
74. Vsa Terminalska oprema, ki jo zagotovi A1 Naročniku je last A1, razen če iz računa izhaja drugače. A1 oz. njegov pooblaščen izvajalec zagotavlja vzdrževanje Terminalske opreme, ki je v lasti A1, pri čemer vzdrževanje zajema odpravo napak na Terminalske opremi v najkrajšem možnem času in tehnično podporo Naročniku preko klicnega centra. Naročnik se obvezuje, da bo s Terminalska opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme, ki presega okvir običajne uporabe, A1 nemudoma obvestil in povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te, ki jih A1 Naročniku ugotovi z zapisnikom, ki ga vroči Naročniku.
75. Po izteku ali prekinitvi Naročniške pogodbe oziroma na vsakokratno zahtevo A1 mora Naročnik na svoje stroške vrniti Terminalska opremo, ki ni v lasti Naročnika A1 na njegov poslovni naslov. V kolikor Naročnik A1 ne vrne (na poslovni naslov A1, s pripisom: Vračilo opreme) v roku 14 dni od zahteve A1, se šteje, da Naročnik to opremo od A1 odkupi za ceno (kupnino), kot jo določa Cenik oziroma po tržnih cenah za nakup takšne Terminalske opreme v Republiki Sloveniji veljavnih v trenutku nastanka obveznosti vrnitve Terminalske opreme A1, vse v skladu z izstavljenim računom, razen če A1 z dopisom Naročnika ne obvesti drugače. Na zahtevo A1 mora Naročnik A1 omogočiti, da Terminalska oprema ostane v lasti A1 in da jo A1 lahko prevzame pri Naročniku, kar se zaračuna v skladu z veljavnim Cenikom A1.
76. A1 lahko kadarkoli spremeni nastavitve na Terminalske opremi v lasti A1 in Naročnika o tem obvesti.
77. Za uporabo Širokopasovnih storitev mora imeti Naročnik Terminalska opremo nastavljeno v skladu z navodili A1 oziroma ponudnika. Tehnične zahteve v zvezi s Terminalska opremo so podrobneje opredeljene v Naročniški pogodbi ali v ponudbi oziroma v navodilih A1. Naročnik se obvezuje, da bo s Terminalska opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme, ki presega okvir običajne uporabe, A1 povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Naročnik se obvezuje, da bo v primeru posrednega udara strele v Terminalska opremo v lasti A1 na lastne stroške zagotovil ustrezno prenapetostno zaščito, v nasprotnem primeru mu bo A1 vsako nadaljnjo zamenjavo uničene opreme zaradi posrednega udara strele zaračunal v skladu z veljavnim Cenikom.
78. Naročnik mora na lastne stroške zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala (npr. baterijski vložki) Terminalske opreme, ki je potrebna za uporabo Širokopasovnih storitev A1.
79. Naročnik razume in se strinja, da se je dolžan pred namestitvijo ali uporabo katerekoli storitve, naprave, povezovalnega kabla ali aplikacije (npr. daljinski varnostni ali nadzorni sistem), ki ni izrecno namenjena uporabi s Terminalska opremo, ki jo je za izvajanje Širokopasovnih storitev priskrbel A1 ali njegov pogodbeni partner, posvetovati o možnosti uporabe takih storitev/opreme s proizvajalci opreme/ponudniki takih storitev in A1. A1 ne odgovarja za kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi uporabe opreme ali naprav, ki niso skladne z veljavnimi standardi ali ki niso namenjene uporabi v povezavi s Širokopasovnimi storitvami, ki jih zagotavlja A1 oz. ki jih A1 predhodno ne potrди kot ustrezne za uporabo, niti ni odgovoren za morebitno slabše delovanje ali nedelovanje Širokopasovnih storitev.

80. V primeru, da je Naročnik kupil Terminalske opreme na obroke in se Naročniška pogodba prekine pred iztekom plačila vseh posameznih obrokov, Naročnik Terminalske opreme lahko obdrži, v enkratnem obroku pa mora plačati še vse ostale obroke do izteka, za kar mu A1 izda zaključni račun.

VIII. Veljavnost Posebnih pogojev za širokopasovne storitve

81. V kolikor v Naročniški pogodbi in/ali ponudbi ni določeno drugače, se za Širokopasovne storitve uporabljajo Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike / Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, ti Posebni pogoji in posebni pogoji storitve, ki so skupaj s cenami ter ostalimi pogoji na voljo na A1.si in na prodajnih mestih A1 Slovenija.
82. V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji za širokopasovne storitve, veljajo Posebni pogoji za širokopasovne storitve, Splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev za širokopasovne storitve. V primeru nasprotja med določili Posebnih pogojev ter določili Naročniške pogodbe, veljajo določila Naročniške pogodbe.
83. A1 lahko kadarkoli enostransko spremeni te Posebne pogoje, cenike oziroma druge pogodbene pogoje, tako da o spremembi pogodbenih pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti Naročnika ter o rokih uveljavitve sprememb obvesti Naročnika skladno s postopkom predvidenim za spremembo pogodbenih pogojev za Elektronske komunikacijske storitve kot izhajajo iz veljavne zakonodaje in pravil A1.
84. Predmetni Posebni pogoji za širokopasovne storitve začnejo veljati 1.12.2018 in v celoti nadomestijo do tedaj veljavne Posebne pogoje za širokopasovne storitve. Za Naročnike, ki so imeli na ta dan že sklenjeno pogodbo, ti pogoji v celoti nadomestijo do tedaj veljavne Posebne pogoje za širokopasovne storitve od 1.1.2019.
85. Ti Posebni pogoji za širokopasovne storitve, upoštevajoč prejšnjo točko, zavezujejo vse Naročnike (potrošnike, pravne osebe in podjetnike), ki so sklenili Naročniško pogodbo pred pričetkom veljave teh Posebnih pogojev za širokopasovne storitve, kakor tudi za vse Naročnike, ki jo bodo sklenili po začetku veljave in sicer skupaj s (i) Splošnimi pogoji za potrošnike, če je Naročnik potrošnik in (ii) Splošnimi pogoji za pravne osebe in podjetnike, če je Naročnik pravna oseba in/ali podjetnik.
86. Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno oziroma preko drugih zakonsko predvidenih poti, je za reševanje spora pristojno sodišče v Ljubljani.