



Veljavnost: od vključno 20. 4. 2017 dalje

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

Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev

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

Vsebina
Posebnih pogojev za izvajanje širokopasovnih storitev
je naslednja:

Kazalo

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

I. Opredelitve

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

II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki

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

III. Splošno o Širokopasovnih storitvah

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

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

IV. Izvajanje Širokopasovnih storitev

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

- določeno drugače. A1 na prvem Računu po priklopu storitev naročnino obračuna za sorazmerni del Obračunskega obdobja v katerem je bil opravljen priklop ter naročnino za tekoče Obračunsko obdobje. Operater bo Naročniku izstavljal Račun za naročnino in ostale opravljene storitve praviloma 1-krat v obračunskem obdobju. V primeru, da kumulativni znesek opravljenih storitev v enem ali več obračunskih obdobjih skupaj ne presega 2,09 EUR, operater računa ne izstavi. Operater bo Naročniku po preteku treh obračunskih obdobjih v vsakem primeru izstavljal račun, ne glede na višino dolgovanega zneska.
17. Mesečna naročnina za storitev televizije po Naročniški pogodbi ne vključuje javne dajatve, ki jo je Naročnik kot zavezanec dolžan plačevati javnemu zavodu RTV Slovenija. A1 ne odgovarja za morebitnečasne zatemnitve določenih televizijskih programov ali sprememb programske sheme, ki jih je dolžan izvesti v skladu z zahtevami programskih dobaviteljev ali določb predpisov o kabelski retransmisiji. A1 o spremembi programske sheme obvesti Naročnika na spletni strani A1.si. Nakupe, ki jih Naročnik opravi z vnosom dodeljene PIN številke in potrditvijo naročila na TV vmesniku, A1 obračuna v skladu z veljavnim Cenikom.
 18. Osebni snemalnik je storitev A1 pri kateri A1 Naročniku za storitve televizije zagotavlja podatkovni prostor za hrambo podatkov ter tehnične sisteme za upravljanje z osebnim snemalnikom. Naročnik sam aktivira funkcionalnosti osebnega snemalnika in z njimi upravlja preko programskega vmesnika. S hranjenimi podatki je uporabnik dolžan ravnati skladno z določili vsakokrat veljavne zakonodaje s področja intelektualne lastnine (kot je Zakon o avtorski in sorodnih pravicah). Naročnik lahko hranjene podatke uporablja izključno za lastno privatno uporabo ter jih ne sme uporabljati v poslovne ali komercialne namene, niti jih reproducirati, distribuirati, dajati v najem, javno prikazovati ali kako drugače dajati na voljo izven kroga družine in/ali osebnih znancev. A1 nima pravice do uporabe, reproduciranja, predelave in javnega prikazovanja podatkov, ki jih Naročnik hrani. Storitve osebnega snemalnika je glede na izbrani paket omejena (a) s količino zakupljenega prostora, (b) z dobo hranjenja podatkov in (c) na naročniško napravo, preko katere je Naročnik sprožil funkcije osebnega snemalnika. Opis kapacitet in funkcij osebnega snemalnika v posameznem paketu ter kdaj in pod kakšnimi pogoji je ta sploh v ponudbi A1 je dostopno na A1.si ali preko drugih kanalov, kjer so dostopne informacije o ponudbi A1.
 19. Naročnik je zavezan (i) skrbno hraniti dostopna gesla in uporabniška imena ter druge podatke, ki so potrebni za uporabo Širokopasovnih storitev in jih ne posredovati tretji osebi (ii) poravnati obveznosti po Naročniški pogodbi tudi v primeru, da Širokopasovne storitve uporablja tretja oseba, (iii) uporabljati priključek po Naročniški pogodbi v skladu z navodili A1 oziroma ponudnika, ki mu ta priključek zagotavlja, (iv) upoštevati Veljavne predpise s področja intelektualne lastnine in avtorskega prava, (v) se vzdržati vsakršnih ravnanj, ki so usmerjena v neavtorizirano shranjevanje, objavljanje ali posredovanje avtorsko zaščitenih del v A1 omrežju.
 20. A1 ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev Uporabnika ob klicu za Klice v sili, če Naročnik o spremembi lokacije telefonskega priključka ne obvesti A1.
 21. Naročnik lahko Naročniško pogodbo enostransko pisno odpove. Lastnoročno podpisana odpoved Naročniške pogodbe mora prispeti na sedež A1 najkasneje trideset (30) dni pred začetkom Obračunskega obdobja na katerega se nanaša. V tem primeru je Naročnik dolžan v roku in v celoti poravnati vse obveznosti nastale iz Naročniške pogodbe. Operater se obvezuje Naročnika izključiti iz sistema za uporabo storitev najkasneje v roku trideset (30) delovnih dni po prejemu lastnoročno podpisanega pisnega zahtevka. Z dnem izključitve se Naročniška pogodba oziroma naročniško razmerje prekine.
 22. V kolikor je poslovnemu Naročniku (to je pravni osebi ali podjetniku) vezava naročniškega razmerja (to je Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti) že potekla, pa (i) izrecno želi, da se mu naročniško razmerje prekine pred potekom odpovednega roka, ali (ii) A1 prejme zahtevo za prenos telefonskih števil v omrežje drugega operaterja z odpovedjo naročniškega razmerja, A1 Naročniku obračuna (v enkratnem znesku v skladu z veljavnim Cenikom) vse mesečne naročnine za Širokopasovno storitev po Naročniški pogodbi, kot bi jih moral Naročnik plačati do izteka odpovednega roka, razen če ni izrecno dogovorjeno drugače.
 23. A1 lahko naročniško razmerje enostransko prekine z odpovednim rokom deset (10) dni in o tem Naročnika pisno obvesti.

V. Posamezne Širokopasovne storitve

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

možnosti izbere drugačen obseg storitev, ali odpove pogodbo, pri čemer mora družbi A1 pred odpovedjo na svoje stroške vrniti vse, kar je od nje prejel.

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

a. Širokopasovne storitve preko dostopnega omrežja DSL

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

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

b. Internetna storitev preko dostopovnega omrežja DSL – EMX sistema

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

c. Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH)

44. 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

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

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

47. Elektronska komunikacijska omrežja so dimenzionirana na način, da je kakovost Širokopasovnih storitev zagotovljena v primeru običajne rabe storitev Uporabnikov v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu uporabnikov. Razpoložljivost Elektronskih komunikacijskih omrežij in Širokopasovnih storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna. Oglaševana hitrost širokopasovnega priključka je hitrost, ki jo A1 navaja v tržni komunikaciji oz. pri oglaševanju in je določena glede na prodajni paket, ki ga izbere Naročnik oziroma Uporabnik. Dejansko dosežene hitrosti prenosa podatkov pri Uporabnikih so lahko nižje od oglaševanih in so odvisne so od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti.
48. Hitrost dostopa do interneta v primeru brezžičnega (WiFi) dostopa v lokalnem omrežju Naročnika je odvisna od tehničnih karakteristik uporabljenih naprav (modem, usmerjevalnik, tablica, računalnik ipd.), njihove kompatibilnosti, števila uporabljenih naprav, razdalje, ovir v prostoru, radijskih motenj ter drugih okoliščin.
49. Dejanska hitrost dostopa do interneta je odvisna tudi od uporabe storitev televizije in telefonije, pri čemer ogled televizijskih programov v standardni ločljivosti (SD) hitrost dostopa do interneta zmanjša za 2,5 Mbit/s, ogled televizijskih programov v visoki ločljivosti (HD) pa za 5,5 Mbit/s za vsak posamezni TV sprejemnik. Uporaba storitev telefonije hitrost dostopa do interneta zmanjša za 100 kbit/s za vsako posamezno vzpostavljeno govorno povezavo.
50. A1 za nemoteno delovanje omrežja ter zagotavljanje storitev izvaja ukrepe za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvaja A1, ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kvalitete storitve ali kakorkoli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov. A1 ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov.

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

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

VII. Terminalska oprema

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

VIII. Veljavnost Posebnih pogojev za širokopasovne storitve

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

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

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