



Veljavnost: od vključno 01. 02. 2019 dalje

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

Posebni pogoji za spletno trgovino A1

Vsebina Posebnih pogojev za spletno trgovino A1 je naslednja:

KAZALO

- I. Splošno**
- II. Osebna izkaznica podjetja**
- III. Varnost nakupa**
- IV. Varovanje in obdelava podatkov**
- V. Postopek nakupa**
- VI. Plačilne metode in način plačila**
- VII. Cene in blago**
- VIII. Omejitve nakupa v spletni trgovini A1**
- IX. Pravica do odstopa od pogodbe**
- X. Sklepanje in arhiviranje pogodb**
- XI. Dostava**
- XII. Prevzem blaga (identifikacija in pooblastilo)**
- XIII. Reklamacije**
- XIV. Garancija**
- XV. Stvarna napaka**
- XVI. Končne določbe**

I. Splošno

1. Ti Posebni pogoji za spletno trgovino A1 (v nadaljevanju: pogoji) določajo pogoje poslovanja spletne trgovine A1 v zvezi z nakupom in prodajo blaga in storitev na daljavo (v nadaljevanju: spletna trgovina A1), ki jo izvaja podjetje A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska 134b, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: podjetje ali A1).
2. Spletna trgovina A1 je informacijski sistem, namenjen predstavitvi in prodaji blaga in storitev uporabnikom na daljavo. Lastnik in upravljavec spletne trgovine A1 je A1.
3. Pred uporabo spletne trgovine A1 naj uporabnik pazljivo prebere te pogoje in Posebne pogoje za uporabo spletne strani A1.si. Z uporabo spletne trgovine A1 se šteje, da se uporabnik strinja s temi pogoji in Posebnimi pogoji za uporabo spletne strani A1.si. Uporabnika, ki se s temi pogoji in/ali Posebnimi pogoji za uporabo spletne strani A1.si ne strinja, prosimo, da spletne trgovine A1 ne uporablja.

4. Uporabnik spletne trgovine A1 je oseba, ki uporablja sistem spletne trgovine A1, torej (potencialni) kupec blaga in storitev v spletni trgovini A1 (v nadaljevanju: uporabnik). Osebe, mlajše od 18 let, ne morejo prek spletne trgovine A1 opravljati nakupov blaga in storitev, s katerimi je povezana sklenitev oz. podaljšanje veljavnosti naročniške pogodbe in sklenitev pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti. Osebe, stare od 15 do 18 let smejo ostale nakupe blaga (to je nakupe blaga v prosti prodaji oz. brez vezav) opravljati samo ob predhodnem pisnem soglasju staršev oz. zakonitih zastopnikov.
5. Naročnik je fizična oseba, ki z A1, ob upoštevanju vsakokratnih Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike družbe A1 Slovenija, d. d. (v nadaljevanju: Splošni pogoji) in morebitnih vsakokratnih posebnih pogojev za posamezne storitve (v nadaljevanju: Posebni pogoji), sklene ali že ima sklenjeno naročniško pogodbo ali dodatno tudi pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju: naročnik). Uporabnik je lahko bodisi oseba, ki je že obstoječi naročnik A1 (v nadaljevanju: obstoječi naročnik), bodisi oseba, ki (še) ni naročnik A1.
6. A1 in uporabnik medsebojne pravice in obveznosti pri nakupu blaga in storitev prek spletne trgovine A1 urejata s temi pogoji. Ostala določila v zvezi z medsebojnimi pravicami in obveznostmi so opredeljena v Splošnih pogojih in Posebnih pogojih, ki so objavljeni na spletni strani A1.si.
7. A1 ni preveril vseh spletnih strani, ki so povezane s spletno stranjo spletne trgovine A1, in zato ni odgovoren za vsebino katere koli zunanje ali druge strani, ki je na kakršen koli način z njo povezana. Pri vseh povezavah z drugimi spletnimi stranmi ali mesti nosi celotno tveganje in odgovornost uporabnik sam.

II. Osebna izkaznica podjetja

A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.

Šmartinska cesta 134b

1000 Ljubljana

TRR: 29000-0159800373

Identifikacijska številka za DDV: SI 60595256

Matična številka: 1196332000

Kapital: 38.781.000 EUR

Družba A1 je vpisana v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, SRG 1/29430/00

III. Varnost nakupa

8. Plačilni sistem spletne trgovine A1 je razvit ob upoštevanju standarda 3D Secure CAP in deluje s pomočjo programov avtentikacije, MasterCardovega SecureCode™ in Verified by Visa™ Vise International. Obenem plačilni sistem podpira vse doslej uveljavljene varnostne mehanizme, kot npr. CVC in CVV kodo, ki se v obliki trimestne številke nahaja na podpisnem traku na hrbtni strani plačilne kartice. Plačilni sistem poleg statičnih oziroma osnovnih elementov zaščite (številka kartice, datum veljavnosti, klasična avtorizacija) uvaja tudi dinamično preverjanje avtentičnosti vseh udeležencev v procesu spletnega nakupa (imetnika plačilne kartice, prodajnega mesta in banke). V primeru neizpolnitve obveznih vnosnih polj sistem samodejno zazna napako in opozori uporabnika pred oddajo naročila.
9. Uporabnik je sam odgovoren za dostop do svojih podatkov. Uporabnik jamči za točnosti in resničnost vseh posredovanih podatkov in odgovarja za škodo, nastalo zaradi netočnih oziroma neresničnih podatkov.

IV. Varovanje in obdelava podatkov

10. Način obdelave osebnih podatkov in pravice naročnikov in uporabnikov v zvezi s tem, so določeni v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je sestavni del Splošnih pogojev in je dostopna na www.A1.si.
11. Posredovanje osebnih podatkov je prostovoljno. Če uporabnik svojih podatkov, ki so opredeljeni kot obvezni za izvedbo posameznega nakupa, ne želi posredovati A1, ne bo mogel opraviti nakupa prek spletne trgovine A1.

V. Postopek nakupa

Postopek uspešno opravljenega nakupa sestoji iz spodnjih korakov.

- **Naročilo:** Uporabnik lahko izbira med prikazano ponudbo blaga in storitev. Uporabnik se lahko odloči ali bo najprej izbral »naročniški paket« in nato »napravo« ali pa bo najprej izbral »napravo« in nato »naročniški paket«. Uporabnik se tudi lahko odloči ali bo izbral samo »napravo« oz. samo »naročniški paket« oz. drugo blago, ki je na voljo v spletni trgovini A1. Ko uporabnik izbere blago in storitve, ki jih želi naročiti, nadaljuje s svojim nakupom tako, da svojo izbiro storitev ali izdelkov prestavi v košarico.
- **Košarica:** V košarici so shranjeni vsi podatki o količini in ceni blaga in storitev, ki jih je uporabnik izbral. Uporabniku so na voljo informacije o stroških, ki se obračunavajo v enkratnem znesku, o stroških, ki se obračunavajo mesečno, o morebitnih dodatnih stroških ter o znesku nakupa (znesek ob današnjem nakupu). Dejanska višina stroškov, ki bodo uporabniku zaračunani na podlagi Naročniške pogodbe oz. Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti s prvim in nadaljnjimi računi, ki jih bo prejel od A1, pa je skladna z vsakokrat veljavnim Cenikom in jih A1 uporabniku zaračuna skladno s Splošnimi pogoji, Naročniško pogodbo in Pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti, ob upoštevanju obračunskih obdobij, kot so v veljavi pri A1.
Ko se uporabnik s temi informacijami seznanja in želi zaključiti postopek nakupa, pritisne na gumb »Nadaljuj z naročilom«. Uporabnik ima lahko v košarici izbranih več kombinacij naročil, kupi pa lahko samo eno hkrati.
Obstoječi naročniki bodo s podatki in informacijami, navedenimi v prvem odstavku te točke, seznanjeni v telefonskem pogovoru z agentom Skupine za pomoč uporabnikom A1, ki mu bodo potrdili oddano naročilo.
- **Podatki o uporabniku:** V primeru, da se je uporabnik odločil skleniti ali podaljšati veljavnost naročniške pogodbe, se postopek nakupa nadaljuje s koraki, kjer mora uporabnik v označena polja vnesti vse zahtevane podatke ter zagotoviti njihovo resničnost. Polja, ki so označena z zvezdico, so obvezna. Če jih uporabnik ne izpolni, nakupa ni mogoče zaključiti.
Obstoječi naročniki lahko plačajo samo po povzetju, med tem ko lahko novi naročniki izberejo način plačila po povzetju ali s plačilno kartico.
Priporočljivo je, da uporabnik natančno preveri vse podatke o naročilu, naslovu za dostavo in načinu plačila. Če podatki niso pravilni, jih lahko uporabnik popravi tako, da se s klikom na gumb »nazaj« vrne in popravi, kar želi oz. obstoječi naročnik lahko od agenta klicnega centra zahteva popravek nepravilnih podatkov.
Nakupa uporabnik ne more zaključiti brez seznanjenja in strinjanja s temi pogoji. Ko uporabnik ustrezno izpolni vsa zahtevana polja in vnese zahtevane podatke, lahko s klikom na gumb »zaključí nakup« dokončno potrdi/zaključí naročilo blaga oz. obstoječi naročnik potrdi naročilo v telefonskem pogovoru agentu klicnega centra.
V primeru, da želi uporabnik prek spletne trgovine A1 kupiti blago (napravo, dodatno opremo itd.) brez sklepanja ali podaljševanja naročniške pogodbe, uporabniku ni potrebno opraviti opravi, opisanih v prejšnjih odstavkih te točke. V tem primeru zadostuje izpolnitev podatkov za namen dostave blaga in izbira načina plačila. Ko uporabnik ustrezno izpolni vsa zahtevana polja in vnese zahtevane podatke, lahko s klikom na gumb »zaključí nakup« dokončno potrdi/zaključí naročilo blaga.
- **Potrditev naročila:** Potem, ko uporabnik klikne na gumb »zaključí nakup«, dobi na elektronski naslov, ki ga je ob naročilu blaga navedel, verifikacijsko sporočilo. To verifikacijsko sporočilo mora

uporabnik s klikom na povezavo nujno potrditi v roku 24 ur, sicer se postopek naročila blaga ne nadaljuje.

S klikom na povezavo v verifikacijskem sporočilu je uporabnikova oddaja naročila zaključena. V primeru uspešnega postopka oddaje naročila pošlje A1 uporabniku na elektronski naslov, ki ga je navedel ob naročilu, potrditev naročila s seznamom naročenega blaga oz. storitev oz. ga obvesti o nadaljnjih korakih poteka naročila.

Uporabnik, ki je obstoječi naročnik A1, potrdi oddano naročilo tako, da v telefonskem pogovoru z agentom klicnega centra A1 uskladi in potrdi vse elemente naročila.

Uporabnik je dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in za njegov račun nastopal samo on oziroma oseba, ki je z uporabnikove strani pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu in za njegov račun.

Podrobnejša ureditev glede sklepanja in arhiviranja pogodb je urejena v 10. točki teh pogojev.

VI. Plačilne metode in način plačila

12. Ob nakupu v spletni trgovini A1 lahko uporabnik izbira med naslednjimi načini plačila:
 - **Plačilna kartica:** Pri nakupu mora uporabnik izbrati vrsto plačilne kartice, s katero želi plačati izbrano blago. Vnesti mora svojo številko plačilne kartice, datum njene veljavnosti in morebitne druge podatke, ki jih plačilni sistem spletne trgovine zahteva. V primeru prevzema blaga na prodajnem mestu A1, mora uporabnik plačati blago vnaprej s plačilno kartico in plačilo po povzetju ni možno.
 - **Plačilo po povzetju z gotovino:** V primeru, da uporabnik izbere plačilo po povzetju z gotovino, se plačilo kupnine izvede ob dostavi blaga.

Uporabnik, ki je obstoječi naročnik A1, ima možnost zgolj plačila po povzetju.

13. A1 si pridržuje pravico do spremembe oz. uvedbe drugih načinov plačila od zgoraj navedenih.
14. Do popolnega plačila blaga iz posameznega naročila ostane naročeno blago v lasti podjetja A1, čeprav je že bilo dostavljeni uporabniku. Če uporabnik izbere način plačila s plačilno kartico, se zavezuje, da bo v primeru neuspešne izvedbe plačila iz katerega koli razloga, v roku petih dni od prejetega poziva k plačilu s strani A1, kupnino za blago poravnal na enega od drugih ponujenih načinov.
15. V primeru neplačila oz. nepopolnega plačila ima A1 pravico, da od uporabnika zahteva vračilo blaga v brežhibnem stanju.

VII. Cene in blago

16. Vse cene blaga so v EUR in vključujejo DDV. A1 si pridržuje pravico do spremembe cen blaga, če ni drugače navedeno pri posamezni posebni prodajni ponudbi (popusti, akcije, darila in podobno). Rok veljavnosti in pogoji takšnih posebnih prodajnih ponudb so vsakokrat navedeni ob sami ponudbi in se med seboj lahko razlikujejo. V primeru kolizije med temi pogoji in pogoji vsakokratne posebne prodajne ponudbe se uporabljajo slednji. A1 si prizadeva na spletni trgovini zagotavljati točne in aktualne vsebine, vendar ne odgovarja za morebitno netočnost in neaktualnost objavljenih vsebin. V primeru, da A1 ne uspe pravočasno popraviti vsebin na spletni trgovini (npr. zaloga blaga, karakteristike blaga, cena ...), bo A1 uporabnika obvestil o morebitnih spremembah in mu omogočil preklic naročila ali zamenjavo naročenega blaga.
17. Cene veljajo v trenutku oddaje uporabnikovega naročila. Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila in pogoji, ki veljajo za spletno trgovino A1.
18. Bistvene lastnosti blaga so opredeljene pri posameznem blagu v spletni trgovini A1.

19. Slike blaga so lahko simbolične, služijo kot informativni prikaz in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja blaga.

VIII. Omejitve nakupa v spletni trgovini A1

20. Možnost plačila blaga in storitev po povzetju je omejena z vrednostjo košarice oz. višino enkratnega nakupa, in sicer lahko najvišja skupna vrednost košarice oz. najvišja višina enkratnega nakupa blaga in storitev znaša največ 1.000,00 (tisoč) EUR (z DDV). Če je vrednost košarice oz. višina enkratnega nakupa višja kot 1.000 (tisoč) EUR, lahko uporabnik opravi nakup samo prek plačila s plačilnimi karticami.
21. Uporabnik lahko v posamezno košarico doda oz. lahko z enkratnim nakupom kupi največ 10 kosov (enakega ali različnega) blaga oz. storitev hkrati, katerega skupna vrednost ne sme presegati 2.000,00 (dva tisoč) EUR (z DDV).
22. Omejitve nakupa v spletni trgovini A1 glede na skupno vrednost košarice oz. najvišjo višino enkratnega nakupa blaga oz. storitev ne vsebujejo zneska morebitne varščine, ki jo mora plačati uporabnik.

IX. Pravica do odstopa od pogodbe

23. Naročniška pogodba, ki jo uporabnik sklene z A1 za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, je sklenjena s podpisom obeh pogodbenih strank. Uporabnik podpiše naročniško pogodbo ob dostavi pošiljke (s strani pogodbenega partnerja A1) na naslov, ki ga je navedel ob oddaji naročila. Glede na določbe veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov se tako sklenjena naročniška pogodba šteje za pogodbo, sklenjeno zunaj poslovnih prostorov. Uporabnik ima pravico odstopiti od naročniške pogodbe v štirinajstih dneh od dneva sklenitve naročniške pogodbe. V tem roku mora uporabnik pisno sporočiti svoj odstop prek kontaktnega obrazca na spletni strani A1.si in priložiti podpisano izjavo o odstopu.
24. V primeru, da je uporabnik podal izrecno zahtevo, da A1 začne z opravljanjem storitev v zgoraj navedenem odstopnem roku, mora uporabnik v primeru odstopa A1 plačati znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo. Stroški, ki uporabnika v primeru odstopa v odstopnem roku bremenijo so:
- strošek priključnine,
 - sorazmerni del naročnine v času uporabe storitev do dneva odstopa od pogodbe,
 - znesek porabe v času uporabe storitev do dneva odstopa od pogodbe.

V primeru, da uporabnik v odstopnem roku odstopi od Naročniške pogodbe na način, da pošlje A1 »Obrazec za prenos telefonske številke k drugemu operaterju« (t. i. MNP), uporabnika bremenijo zgoraj navedeni stroški do dneva dejanskega prenosa telefonske številke k drugemu operaterju.

25. Za vse ostale nakupe blaga (npr. prodajna pogodba, pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti itd.), ki jih opravi preko spletne trgovine A1, ima uporabnik pravico, da A1 v 14 dneh od prevzema blaga pisno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev, in sicer prek kontaktnega obrazca, ki ga najde na spletni strani A1.si.
26. Uporabnik mora A1 vrniti blago in blagu, ki je predmet vračila, NUJNO priložiti naslednje dokumente:
- pravilno izpolnjen Obrazec za vračilo blaga, ki ga najde na spletni strani A1.si,
 - kopijo originalnega računa.

A1 bo začel z obravnavo zahtevka za vračilo uporabnika šele potem, ko uporabnik pošlje blago, skladno z zgornjimi zahtevami.

27. Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti je vezana na naročniško pogodbo in brez nje ne more obstajati. V primeru odstopa od naročniške pogodbe, ki jo je uporabnik sklenil hkrati s pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti, s katero je dobil blago (telefonski aparat, tablični računalnik) po subvencionirani ceni, avtomatično preneha veljati tudi pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti.
28. Uporabnik mora blago vrniti A1 na spodaj navedeni naslov v 14 dneh po pisnem sporočilu o odstopu od pogodbe, pri čemer krije neposredne stroške vračila blaga (npr. poštnine) uporabnik sam.
29. Če uporabnik A1 blago pošlje na način, da mu je le to vročeno samo pod pogojem predhodnega plačila odkupnine, A1 takšnega blaga ne bo prevzel.
30. Uporabnik blaga ne sme neovirano uporabljati v roku, v katerem lahko odstopi od pogodbe. Uporabnik sme opraviti ogled in preizkus artiklov v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev dejanskega stanja. Preizkušanje blaga, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo blaga. Blago, kupljeno na daljavo, ni namenjeno uporabi v zakonskem času za odstop od pogodbe. Uporabnik mora v primeru odstopa od pogodbe blago vrniti nepoškodovano, nerabljeno, v originalni embalaži in v nespremenjeni količini ter z vsemi dodatki, s katerimi je blago prejel. Embalaža ne sme biti odprta na način, ki povzroči, da je poškodovana, odstranjena ali spremenjena. Vrnjeno blago mora biti opremljeno z vsemi elementi pakiranja in zaščite vsebine, kot jih je namestil proizvajalec ter v stanju, kot ga je namestil proizvajalec – npr. nameščene varnostne folije na zaslonih in lakiranih površinah, nepoškodovani in nedeformirani nosilci in pritrdilni elementi v zapakirani embalaži, neaktivirana programska oprema ipd. V kolikor uporabnik začne uporabljati prejeto blago (npr. v telefon vstavi SIM kartico in baterijo ter telefon vklopi in ga začne uporabljati), je zavezan povrniti s tem nastalo škodo. Uporabnik mora poleg blaga priložiti kopijo originalnega računa in izpolnjen Obrazec za vračilo blaga, ki ga najde na spletni strani A1.si.
31. V primeru, da so izpolnjeni vsi zgoraj naštetih pogoji za vrnitev blaga, A1 uporabniku vrne vsa opravljena plačila v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku 14 dni od prejete sporočila o odstopu od pogodbe uporabnika oz. v najkrajšem času po prevzemu blaga, ki je predmet vračila. A1 si pridržuje pravico, da zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga. Vračilo kupnine bo izvedel A1 z nakazilom na transakcijski račun uporabnika, ki ga bo le ta navedel na Obrazcu za vračilo blaga. A1 bo vrnil uporabniku celotno kupnino brez obresti.

32. Naslov za vračilo blaga:
A1 Slovenija d.d. (Logistični center Maribor)
Valvasorjeva 38
2000 Maribor

33. Vrnitev prejetega blaga A1 v roku za odstop od pogodbe se šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.

X. Sklepanje in arhiviranje pogodb

34. V primeru nakupa blaga na daljavo veljajo ti pogoji. V primeru, ko uporabnik kupi blago oz. storitev v povezavi s sklenitvijo ali podaljšanjem veljavnosti naročniške pogodbe, pa v zvezi s sklenitvijo pogodbe o nakupu blaga v spletni trgovini A1 poleg teh pogojev razmerje med A1 Slovenija, d. d. in uporabnikom kot naročnikom/uporabnikom elektronskih komunikacijskih storitev družbe A1 urejajo tudi Splošni pogoji in morebitni Posebni pogoji, ki so dostopni na spletni strani A1.si.
35. V trenutku, ko uporabnik prejme potrditev naročila blaga na elektronski naslov oz. v trenutku, ko uporabnik, ki je obstoječi naročnik A1, v telefonskem pogovoru z agentom Skupine za pomoč

uporabnikom A1 uskladi in potrdi vse elemente naročila, je pogodba o nakupu blaga med uporabnikom in A1 sklenjena. Navedeno ne velja v primeru plačila blaga s plačilno kartico, pri katerem se šteje, da je pogodba o nakupu blaga sklenjena v trenutku uspešno opravljene avtorizacije plačila. V primeru neuspešne avtorizacije je uporabnik o tem obveščen.

36. V primeru, ko uporabnik kupi blago oz. storitev v povezavi s sklenitvijo ali podaljšanjem veljavnosti naročniške pogodbe, stopi naročniška pogodba oz. pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti v veljavo z dnem podpisa obeh pogodbenih strank takšne naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti. V teh primerih nakup blaga dodatno urejajo tudi določbe takšne sklenjene naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, s katere vsebino je uporabnik seznanjen tekom postopka nakupa, preden ga začne naročniška pogodba in pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti zavezovati.
37. Pogodbe so sklenjene v slovenskem jeziku. Pogodbe bo v za ta namen opremljenih prostorih hranil A1. Na pisno zahtevo uporabnika bo le temu omogočen dostop do pogodbe na sedežu A1.
38. V primeru, ko uporabnik kupi blago v povezavi s sklenitvijo oz. podaljšanjem veljavnosti naročniške pogodbe, se obe pogodbeni stranki strinjata, da lahko A1 izvod takšne pisne naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, skupaj s predhodnim izrecnim soglasjem glede začetka opravljanja storitev, uporabniku pošlje po elektronski pošti. Uporabnikom, ki ob oddaji naročila ne navedejo svojega elektronskega naslova za prejem dokumentacije, bo A1 poslal papirni izvod naročniške pogodbe oz. pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti po klasični pošti.

XI. Dostava

39. Naročilo blaga in njegova dostava je vezana na ozemlje Republike Slovenije oz. se vrši izključno na naslove, ki so v Republiki Sloveniji.
40. Po oddaji naročila uporabnik po elektronski pošti, ki ga je navedel ob oddaji naročila, prejme potrditev naročila s seznamom naročenega blaga. Dokument vsebuje tudi številko naročila, na katero se lahko uporabnik sklicuje pri stikih s podjetjem oz. naročniško službo. V potrditvi naročila je naveden tudi kontakt podjetja, na katerega se lahko uporabnik obrne v zvezi s kakršnim koli vprašanjem, vezanim na naročilo. Uporabnika, ki je obstoječi naročnik A1, o potrditvi naročila s seznamom naročenega blaga, o številki naročila in kontaktu A1 obvesti agent klicnega centra A1 preko telefonskega klica.
41. Uporabnik prejme SMS obvestilo o času dostave na mobilno kontaktno številko, ki jo mora nujno navesti ob naročilu blaga. Uporabnika, ki je obstoječi naročnik A1, o času dostave obvesti agent klicnega centra A1 prek telefonskega klica.
42. Dostavo pošiljk vrši pogodbeni partner A1 (DPD d.o.o. oz. drug pogodbeni partner, ki ga izbere A1) (v nadaljevanju: izvajalec). A1 ima pravico, da kadar koli izbere drugega pogodbenega partnerja za dostavo blaga. Kupljeno blago bo dostavljeno na kateri koli naslov na območju Slovenije.
43. Naročeno blago bo dostavljeno najkasneje v treh delovnih dneh. Če uporabnika na navedenem naslovu za dostavo ni mogoče najti, bo izvajalec na istem naslovu pustil obvestilo o prispetju blaga. Obvestilo bo vsebovalo številko pošiljke in telefonsko številko izvajalca. Uporabnik se mora v roku enega delovnega dneva z izvajalcem dogovoriti o novem datumu dostave. Če tega ne stori, izvajalec poizkusi naslednji delovni dan ponovno dostaviti naročeno blago. V kolikor naročenega blaga ponovno ni možno vročiti, se le to brez obvestila vrne A1.
44. Če pa uporabnika ni mogoče najti na naslovu za dostavo in mu niti ni mogoče pustiti obvestila o prispetju blaga (na primer, če je stavba oziroma vhod za dostavo zaklenjen in ni dostopa do poštnega nabiralnika), potem bo izvajalec naročeno blago ponovno poizkusil dostaviti naslednji

delovni dan. Če je tudi drugi poizkus dostave neuspešen, bo izvajalec naročeno blago brez obvestila uporabniku vrnil A1.

45. Po tem, ko A1 naročeno blago preda izvajalcu in uporabnika obvesti o dostavi, se mora uporabnik o vsem v zvezi z dostavo naročenega blaga dogovarjati neposredno z izvajalcem.
46. Morebitni stroški dostave so opredeljeni v postopku nakupa in je uporabnik z njimi predhodno seznanjen.

XII. Prevzem blaga (identifikacija in pooblastilo)

47. V primeru, ko uporabnik kupi blago oz. storitev v povezavi s sklenitvijo oz. podaljšanjem veljavnosti naročniške pogodbe, je v skladu s Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji dolžan izvajalec pred izročitvijo blaga opraviti identifikacijo naročnika oziroma uporabnika. Uporabnik se identificira z davčno številko in z veljavnim osebnim dokumentom, pri čemer se kot veljavni osebni dokument šteje osebna izkaznica, potni list ali novo vozniško dovoljenje. Izvajalec lahko za namene identifikacije posamezne podatke iz osebnega dokumenta tudi prepíše. Blago oz. storitve, ki jih uporabnik kupi v povezavi s sklenitvijo oz. podaljšanjem veljavnosti naročniške pogodbe, lahko prevzame samo uporabnik osebno. Pooblastitev druge osebe za prevzem navedenega blaga oz. storitev ni možna.

XIII. Reklamacije

48. V primeru prevzema poškodovanega paketa oz. poškodovanega blaga, uporabnik reklamacijo posreduje pisno na naslov: office1@dpd.si. K reklamaciji mora uporabnik nujno priložiti:
 - fotografije DPD nalepke na zunanji embalaži, zunanje embalaže, notranje embalaže/zaščite, poškodbe na samem blagu,
 - originalni račun za blago,
 - izpolnjen obrazec zahtevka za povračilo škode, ki ga najde na spletni strani A1.si oz. ga na željo prejme od dostavne službe.
49. Uporabnik naj v primeru uveljavljanja reklamacije poškodovano blago skupaj z embalažo shrani dokler ne prejme sklepa oz. odločitve s strani DPD oz. njihove zavarovalnice.

XIV. Garancija

50. Garancija velja za blago v skladu z veljavno zakonodajo. Pri uveljavljanju garancije veljajo garancijski pogoji, navedeni na garancijskem listu ali originalnem računu, ki sta priložena blagu. Garancijski rok za blago, kupljeno v spletni trgovini A1, je v skladu s pogoji, ki so navedeni v garancijskem listu in na originalnem računu, pri čemer začne garancijski rok teči z dnem, ko je blago izročeno uporabniku.
51. Blago v A1 spletni trgovini ima garancijo uvoznika oziroma proizvajalca ter zagotovljeno servisiranje in rezervne dele v Sloveniji, vse v skladu z veljavno zakonodajo. Za uveljavljanje garancije in servisno vzdrževanje se uporabnik lahko obrne na najbližjega pooblaščenega serviserja za kupljeno blago.
52. Podatki o pooblaščenih serviserjih se nahajajo v dokumentaciji prodanega blaga, na spletni strani A1 ali na prodajnih mestih A1.
53. Zahtevke iz naslova garancije lahko uporabnik uveljavlja tudi na prodajnih mestih A1.

XV. Stvarna napaka

54. Uporabnik lahko uveljavlja zahteve iz naslova stvarne napake na blagu na način, da v roku dveh (2) let od nakupa blaga pošlje blago, na katerem uveljavlja stvarno napako skupaj z izpolnjenim Obrazcem za vračilo blaga, ki ga najde na spletni strani A1.si, na naslov A1 Slovenija d.d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor.
55. Uporabnik mora na Obrazcu za vračilo blaga morebitno stvarno napako natančno opisati in hkrati omogočiti A1 pregled blaga.
56. Pravico do uveljavljanja stvarnih napak natančneje urejajo določila veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov.

XVI. Končne določbe

57. A1 sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te pogoje. A1 bo obvestil uporabnike o spremembah pogojev na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani). Šteje se, da uporabnik soglaša s spremembami teh pogojev, če po objavi sprememb nadaljuje z uporabo spletne trgovine A1.

Ti pogoji veljajo od dne 01. 02. 2019.