



## Splošni pogoji za uporabo telekomunikacijskih storitev A1

### 1. Splošne določbe

Splošni pogoji za uporabo telekomunikacijskih storitev A1 (v nadaljevanju SPIT) so splošni pogoji družbe A1 Slovenija, d. d. (v nadaljevanju operater), s katerimi so opredeljeni pogoji, pod katerimi operater opravlja svoje storitve, ki so opredeljene v Ceniku, objavljenem na spletni strani A1.si ter pravice in obveznosti med operaterjem in naročnikom ter operaterjem in uporabniki storitev.

Telekomunikacijske storitve so internetne, telefonske ter televizijske storitve. Internetne storitve so:

- dostop v internet,
- elektronska pošta,
- gostovanje spletnih strani,
- 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 operaterjev
- dostop do številka za klice v sili
- druge dodatne storitve.

Televizijske storitve so:

- sprejem TV signala,
- napredne TV storitve.

Podrobne podatke o načinu uporabe storitev operater posreduje naročniku ob sklenitvi naročniške pogodbe.

»Naročniška pogodba« je pogodba o sklenitvi naročniškega razmerja vključno z vsemi prilogami.

»Naročnik« je lahko vsaka fizična ali pravna oseba, ki v skladu z določili naročniške pogodbe in teh splošnih pogojev sklene naročniško pogodbo z operaterjem. Zasebni naročnik je vsaka fizična oseba, poslovni naročnik pa vsaka pravna oseba, samostojni podjetnik ali fizična oseba, ki opravlja dejavnost, ki z operaterjem sklene naročniško pogodbo.

»Uporabnik storitev« (v nadaljevanju uporabnik) je fizična ali pravna oseba, ki na osnovi sklenjenega naročniškega razmerja in po posebnem dogovoru z naročnikom uporablja storitve operaterja kot končni uporabnik.

»Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije« (v nadaljevanju Agencija) je neodvisen regulativen organ na področju elektronskih komunikacij in pošte ter za opravljanje določenih nalog na področju radijske in televizijske dejavnosti.

Telefonski priključek je priključek, ki uporabniku/ci omogoča uporabo javno dostopne telefonske storitve, kot je ta opredeljena v Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

Javna komunikacijska storitev je javno dostopna elektronska komunikacijska storitev kot je to opredeljeno v Zakonu o elektronskih komunikacijah (ZEKom-1).

Prikaz identitete kličočega (CLIP) omogoča klicanemu uporabniku izpis telefonske številke kličočega na zaslonu njegovega telefonskega aparata, če klicateljovo omrežje to omogoča in če klicatelj nima vključene funkcije CLIR.

Omejevanje identifikacije kličočega (CLIR) je storitev, ki omogoči kličočemu uporabniku, da vedno omeji prikaz svoje telefonske številke na zaslonu klicanega uporabnika.

Operater zagotavlja prikaz identitete kličočega priključka, naročnik pa ima možnost, da brezplačno in v skladu z navodili operaterja prepreči prikaz identitete priključka, s katerega kliče.

Hišna (interna) inštalacija so vodi od omrežne priključne točke do točke na katero je priklopljena naročnikova telekomunikacijska terminalna oprema (npr. inštalacija od omrežne priključne točke do vtičnice, ki se nahaja v naročnikovem stanovanju v bloku oz. hiši in na katero je priklopljen npr. modem). Za hišno (interno) inštalacijo je v celoti odgovoren naročnik.

Enostavne napake so napake na posamezni storitvi, ki jih lahko operater korigira z daljinskim posegom. Daljinski poseg je npr. nasvet uporabniku, odprava napake z daljinskim posegom v terminalsko opremo uporabnika ali v operaterjevo lastno opremo ali sisteme (npr. nastavitvev terminalske opreme, sprememba konfiguracije omrežne opreme ali sistemov operaterja ipd.)

Zahtevne napake so vse tiste napake za katere je potreben poseg na infrastrukturnem delu omrežja (fizičnem sloju OSI modela, omrežni opremi operaterja, zamenjava sistemov,..) ali odprava napake zahteva poseg na terenu oziroma na

lokaciji naročnika ali menjavo terminalske opreme (bodisi fizično na lokaciji bodisi preko pošte).

Nadomestilo je pravično denarno povračilo za čas, ko naročnik zaradi nedelovanja telekomunikacijske storitve ne more uporabljati ali jo uporablja le v omejenem obsegu in je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine. Do nadomestila je upravičen le naročnik javne komunikacijske storitve.

Čas nedelovanja storitve se šteje od časa prijave nedelovanja storitve v skladu z 12. členom SPIT do časa odprave napake, ki je bila potrjena s strani naročnika oziroma zabeležena v sistemu operaterja. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.

Delovni dan operaterja je vsak dan razen sobot, nedelj in z zakonom določenih dela prostih praznikov.

## **2. Medsebojne pravice in obveznosti**

Razmerje med operaterjem in naročnikom ureja poleg veljavne zakonodaje še naročniška pogodba, katere sestavni del so tudi SPIT, veljavni ceniki, navodila za uporabo ter druge priloge, navedene v naročniški pogodbi. SPIT lahko dopolnjujejo posebni dogovori, ki zavezujejo prav tako kot SPIT. Če posebni dogovori niso usklajeni z določili naročniške pogodbe ali SPIT, veljajo določila iz posebnih dogovorov.

Določila naročniške pogodbe in SPIT zavezujejo poleg naročnika tudi vse druge uporabnike storitev. Naročnik odgovarja za uporabo storitev s strani svojih uporabnikov enako, kot če bi storitve uporabljal sam, zato mora uporabnike seznaniti z vsemi potrebnimi določili naročniške pogodbe in SPIT.

Operater je v pogodbenem odnosu zgolj z naročnikom, zaradi česar šteje, da obveznosti iz naročniškega razmerja vedno izpolnjuje naročnik in zanje tudi odgovarja.

S podpisom naročniške pogodbe naročnik izjavlja, da je seznanjen z vsebino storitev, naročniško pogodbo, ceniki, SPIT ter drugimi prilogami in z njimi v celoti soglaša.

Veljavni ceniki in SPIT so sestavni del naročniške pogodbe in so izročeni naročniku ob njenem podpisu, oziroma so na voljo v poslovnih enotah operaterja ter na spletni strani A1.si.

Operater si pridržuje pravico do spremembe naročniške pogodbe, SPIT, veljavnega cenika, ponudbe in vsebine storitev, navodil za uporabo in/ali drugih parametrov. Operater bo o navedenih

spremembah obvestil vse naročnike najmanj trideset (30) dni pred začetkom veljavnosti na svoji spletni strani A1.si. Če se zasebni naročnik ali poslovni naročnik, ki je predhodno zahteval obravnavo kot potrošnik, s predlaganimi spremembami ne strinja, ima v istem roku pravico brez odpovednega roka in brez sankcije prekiniti naročniško razmerje, vendar mora pred tem poravnati vse pogodbene obveznosti do operaterja. Naročnik naročniško razmerje prekine tako, da v roku in na način opredeljen v teh SPIT pošlje odpoved na sedež operaterja. Če naročnik v navedenem roku od naročniške pogodbe ne odstopi se šteje, da spremembe sprejema.

Če pride do spremembe naročnikovih podatkov navedenih v naročniški pogodbi je naročnik dolžan o spremembi podatkov pisno obvestiti operaterja najkasneje v roku petnajst (15) dni od nastanka spremembe. Vse posledice, ki nastanejo zaradi neizpolnjevanja obveznosti iz tega odstavka bremenijo naročnika. Naročnik je odgovoren za posredovanje napačnih in nepopolnih podatkov.

Operater lahko z naročnikom komunicira s pomočjo novic, elektronske pošte ali spletne strani A1.si. Operater na ta način obvešča naročnika o novostih in spremembah v svoji ponudbi ali morebitnih spremembah storitev. Naročnik, ki ne želi prejemati informacij po elektronski pošti oziroma navadni pošti o tem seznaniti operaterja.

Šteje se, da so vsa pisna obvestila opravljena pravilno tudi v primeru, da jih operater pošlje po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ga je naročnik navedel v naročniški pogodbi.

Operater:

- ne odgovarja za prekinitve in napake, če so le-te posledica višje sile ali dogodkov, ki jih operater 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.
- ne odgovarja za vsebino in obliko informacij posredovanih s strani naročnika tretji osebi, kot tudi za vsebino in obliko informacij, ki jih tretja oseba posreduje naročniku,
- ni dolžan zagotavljati zaščite in zasebnosti podatkov prenesenih preko interneta,
- ne odgovarja za naročnikove datoteke, ki se shranjujejo na operaterjevih strežnikih,
- ne odgovarja za vdore v naročnikovo strojno in programsko opremo (npr. trojanski konji, programi za samodejno klicanje, parazitski programi, nepooblaščen uporaba naročnikovega brezžičnega omrežja) in morebitne zlorabe storitev operaterja, ki so posledica nezadostne varnostne zaščite s strani naročnika (npr. neposodoblanje operacijskega sistema, nenamestitev požarnega zidu, protivirusnega programa, odpiranje brezžičnih omrežij itd.),
- ne odgovarja za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi nepravilne uporabe, nepravilnega delovanja storitev ali prekinitev v delovanju,
- v nobenem primeru ne more biti odgovoren za posredno ali neposredno izgubo prihodka oz. kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi izgube oz. odtujitve naročnikovih podatkov ali drugih parametrov potrebnih za uporabo storitev, razen v primeru, če je krivda za odtujitev na strani operaterja.

Naročnik:

- se obvezuje, da bo skrbno hranil dostopna gesla in uporabniška imena ter druge podatke, ki so potrebni za uporabo storitev in jih ne bo posredoval tretji osebi, ter, da bo poravnal račune za uporabljene storitve tudi v primeru, da je njegovo storitev uporabljala tretja oseba,
- je dolžan uporabljati storitve operaterja v skladu z navodili za uporabo,
- je dolžan uporabljati svoj priključek v skladu z navodili ponudnika, ki mu priključek zagotavlja,
- se obvezuje, da bo uporabljal storitve zgolj za lastno uporabo in ne za nadaljnjo prodajo,
- se obvezuje, da bo upošteval pravila in predpise s področja intelektualne lastnine in varstva avtorskih pravic ter da ne bo v A1 omrežju neavtorizirano shranjeval, objavljaj ali posredoval avtorsko zaščitene del,
- odgovarja za vse posledice dovoljene in nedovoljene uporabe naročenih storitev s strani tretje osebe,
- dovoljuje objavo svojega naziva na referenčni listi operaterja,
- ne more prenesti svojega naročniškega razmerja na tretjo osebo brez pisnega soglasja operaterja.

Naročnik se obvezuje, da bo uporabljal storitve v skladu s pravili etičnega vedenja v internetu in ne bo:

- uporabljal elektronske pošte za pošiljanje verižnih pisem,

- uporabljal javnih konferenčnih sistemov za komercialno oglaševanje,
- uporabljal elektronske pošte za prenos množičnih sporočil (»spamming«),
- zmerjal, zasmehoval ali žalil drugih uporabnikov interneta (»flaming«),
- ščuval k verski, rasni, seksualni, nacionalni, politični ali kakšni drugi nestrpnosti,
- izvajal aktivnosti, ki lahko povzročijo pošiljanje velikih količin podatkov in privedejo do zavrnitve storitev (DDOS attack),
- izvajal aktivnosti, ki lahko privedejo do sprožitve velikega števila zahtev po vzpostavitvi povezave in s tem onemogočijo uporabo storitev drugim uporabnikom (»SYN attack«),
- prestrezal podatkov, ki jih po omrežju pošiljajo drugi uporabniki,
- uporabljal in razpečeval programov za vdor in prevzem nadzora nad računalnikom, računalniškim sistemom ali omrežjem,
- na kakršenkoli način neavtorizirano pridobival oz. uporabljal podatke drugih uporabnikov ali se lažno predstavljal v omrežju.

Naročnik je za uporabo materialnih avtorskih pravic sam odgovoren na podlagi zakona, ki ureja avtorske pravice. Naročnik ne sme reproducirati, distribuirati, dajati v najem, javno izvajati, javno prenašati, javno predvajati, javno prikazovati, radiodifuzno oddajati, radiodifuzno retransmitirati, sekundarno radiodifuzno oddajati, dajati na voljo javnosti, predelati, avdiovizualno prirediti ali kako drugače uporabiti avtorskih del, do katerih dostopa v okviru storitev, ki jih ponuja operater.

Mesečna naročnina za storitev A1 Televizija, ki jo naročnik plačuje operaterju ne vključuje javne dajatve, ki jo je naročnik kot zavezanec dolžan plačevati javnemu zavodu RTV Slovenija. Operater 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. Operater o spremembi programske sheme obvesti naročnika na spletni strani A1.si. Operater nakupe, ki jih naročnik opravi z vnosom dodeljene PIN številke in potrditvijo naročila na TV vmesniku, obračuna v skladu z veljavnim cenikom operaterja. Naročnik sam odgovarja za morebitno zlorabo storitve.

Osebnisnemalnik je storitev operaterja pri kateri operater naročniku storitve A1 Televizija zagotavlja podatkovni prostor za hrambo podatkov ter tehnične sisteme za upravljanje z osebnim snemalnikom. Uporabnik sam aktivira funkcionalnosti osebnega snemalnika in z njimi upravlja preko programskega vmesnika A1 TV. S hranjenimi podatki je uporabnik dolžan ravnati skladno z določili Zakona o avtorski in sorodnih pravicah (Ur.l. RS št. 21/1995 s spremembami). Uporabnik 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 ali osebnih znancev. Operater nima pravice do uporabe, reproduciranja, predelave in javnega prikazovanja podatkov, ki jih uporabnik 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 uporabnik sprožil funkcije osebnega snemalnika. Opis kapacitet in funkcij osebnega snemalnika v posameznem paketu je sestavni del ponudbe operaterja.

### **3. Tehnične zahteve**

Za uporabo telekomunikacijskih storitev mora imeti naročnik terminalsko opremo v skladu z navodili ponudnika. Tehnične zahteve so podrobneje opredeljene v naročniški pogodbi ali v ponudbi oziroma v navodilih. Naročnik se obvezuje, da bo z opremo ravnal kot dober gospodar ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme, ki presega okvir običajne uporabe, operaterju 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 operaterja sam na lastne stroške zagotovil ustrezno prenapetostno zaščito, v nasprotnem primeru mu bo operater vsako nadaljnjo zamenjavo uničene opreme zaradi posrednega udara strele zaračunal v skladu z veljavnim cenikom operaterja.

Naročnik mora sam na lastne stroške zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala (npr. baterijski vložki) terminalske opreme, ki je potrebna za uporabo storitev operaterja.

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 storitev priskrbel operater ali njegov pogodbeni partner, posvetovati o možnosti uporabe takih storitev/opreme s proizvajalci opreme/ponudniki takih storitev in operaterjem. Operater 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 storitvami, ki jih zagotavlja operater oz. ki jih operater predhodno

ne potrdi kot ustrezne za uporabo, niti ni odgovoren za morebitno slabše delovanje ali nedelovanje storitev, ki jih zagotavlja operater.

#### **4. Sklenitev naročniškega razmerja**

Naročniško razmerje se sklene na podlagi pisne, pravilno izpolnjene in s strani naročnika ter operaterja podpisane naročniške pogodbe, ki mora skupaj s potrebnimi dokazili in prilogami prispeti na sedež operaterja. Morebitni ustni dogovori in naročnikove enostranske spremembe naročniške pogodbe ali SPIT niso veljavni. Podatki, ki jih naročnik navaja v naročniški pogodbi, morajo biti resnični, točni in popolni.

Vse spremembe naročniškega razmerja morajo biti dogovorjene v pisni obliki in se urejajo z dodatki k osnovni naročniški pogodbi, v primeru naročila storitev iz dopolnilne ponudbe pa tudi v elektronski obliki preko spletne strani A1.si, za katero se uporabljajo pogoji uporabe spletnega mesta, ki so dostopni na spletnem naslovu A1.si.

Operater bo naročniku omogočil uporabo storitev najkasneje v roku tridesetih (30) dneh po prejemu pravilno izpolnjene naročniške pogodbe, če ne obstajajo zadržki za sklenitev naročniškega razmerja, razen v primeru, kadar to ne bo mogoče iz razlogov, ki niso na strani operaterja.

Po izteku ali prekinitvi Naročniške pogodbe mora naročnik na svoje stroške vrniti opremo operaterju na njegov sedež oziroma omogočiti operaterju, da opremo na naročnikove stroške odstrani oz. pobere.

#### **5. Pogoji za sklenitev in trajanje naročniškega razmerja**

Fizična oseba, ki želi skleniti in obdržati naročniško razmerje, mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- da je polnoletna in opravilno sposobna oseba,
- da ima stalno prebivališče v Republiki Sloveniji,
- da v naročniški pogodbi navede vse zahtevane in točne podatke ter predloži dokumente, s katerimi se identificira in hkrati dokazuje, da izpolnjuje vse pogoje za sklenitev naročniškega razmerja,
- da je plačilno sposoben ali da za njegovo plačilno sposobnost jamči porok, ki je državljan RS in se izkaže z redno zaposlitvijo na območju Republike Slovenije (v tem primeru se naročniško razmerje sklene za čas veljavnosti poroštvne izjave),
- da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij oziroma da operater poplačila zapadlih obveznosti ni uveljavljal po sodni poti (ta pogoj mora izpolnjevati tudi porok),
- da zoper osebo ni bila podana naznanitev kaznivega dejanja v zvezi z uporabo storitev operaterja.
- Pravna oseba in samostojni podjetnik, ki želi skleniti in obdržati naročniško razmerje mora izpolnjevati naslednje pogoje:
  - da je registrirana in/ali ima sedež ali registrirano predstavništvo na območju RS,
  - da jamči za plačilo obveznosti s sredstvi na računu, prek katerega posluje ali z drugim premoženjem,
  - da v naročniški pogodbi navede vse zahtevane in točne podatke ter vlogi priloži listine iz katerih je razvidno, da je ustrezno registrirana in listine, ki dokazujejo njeno plačilno sposobnost (listine ne smejo biti starejše od treh mesecev),
  - da nima neporavnanih zapadlih obveznosti do operaterja iz naslova predhodno sklenjenih naročniških razmerij ali iz drugih naslovov oziroma, da operater poplačila zapadlih obveznosti od nje ali njenega pravnega prednika ni uveljavljal po sodni poti,
  - da naročniško razmerje sklene zakoniti zastopnik ali pooblaščenec z njegovim pisnim pooblastilom.

Stranka je dolžna pred sklenitvijo naročniškega razmerja posredovati podatke in informacije, navedene v naročniški pogodbi, na podlagi katerih lahko operater preveri njeno identiteto in boniteto.

Operater sme prejeto naročniško pogodbo zavrniti, o čemer stranko pisno obvesti v roku petnajst (15) dni. V tem primeru velja, da pogodbeno razmerje ni sklenjeno.

Operater lahko zavrne zahtevo za sklenitev naročniškega razmerja ali prekine že sklenjeno naročniško razmerje, če ugotovi, da je naročnik kršil naročniško pogodbo, ravnal v nasprotju z določili teh SPIT ali veljavnimi predpisi, zlasti pa v naslednjih primerih:

- če naročnik posreduje nepopolne podatke, ki jih operater zahteva ob sklenitvi naročniškega razmerja, oz. če ne posreduje dokumentov (kopij) iz katerih so ti podatki razvidni,
- če je operater zaradi kršitve pogodbenih obveznosti s strani naročnika že kdaj z njim prekinil prejšnje naročniško razmerje,
- če obstaja dvom o verodostojnosti identitete naročnika oz. njegovi pravni ali opravljeni sposobnosti, o njegovi poslovni dejavnosti ali pooblastilu ali o njegovi plačilni sposobnosti,
- če je zoper naročnika uveden postopek prisilne poravnave, stečaja, likvidacije ali postopek izbrisa iz sodnega registra, ali katerikoli podoben postopek, iz katerega izhaja, da ima naročnik težave v smislu poslovanja in izpolnjevanja pogodbenih obveznosti,
- če se ugotovi, da naročnik zlorablja ali ima namen zlorabiti katero od storitev ponudbe ali prikriva zlorabo omenjenih storitev s strani tretje osebe,
- če je naročnik poneveril podatke z namenom, da prikrije dejstva, zaradi katerih operater ni dolžan skleniti naročniškega razmerja,
- če se ugotovi, da bo storitve dejansko uporabljala tretja oseba, zoper katero obstajajo prej navedeni razlogi zavrnitve zahteve za sklenitev naročniškega razmerja.

Ob morebitni spremembi podatkov o naročniku in/ali statusnih spremembah naročnika lahko operater zahteva ponovno izpolnitev naročniškega obrazca in/ali sklenitev novega naročniškega razmerja.

## **6. Prekinitev naročniškega razmerja**

Naročnik, ki je hkrati potrošnik v smislu zakona o varstvu potrošnikov, ima pri pogodbah sklenjenih na daljavo pravico, da v roku petnajst (15) dni od dne, ko je naročniško razmerje sklenjeno, operaterju z lastnoročno podpisano pisno izjavo sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za odstop.

Naročnik lahko naročniško razmerje enostransko pisno odpove. 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 naročniško razmerje prekine. Naročnik je dolžan v roku navedenem na računu in v celoti poravnati vse obveznosti nastale iz naročniškega razmerja.

Ob prekinitvi naročniškega razmerja operater naročniku, razen ko gre za odstop - no upravičenje v skladu z določbami Zakona o varstvu potrošnikov ali prekinitvev naročniškega razmerja iz razlogov, ki so na strani operaterja, obračuna administrativni strošek prekinitve v skladu s Cenikom administrativnih in servisnih storitev.

V kolikor je poslovnemu naročniku vezava naročniškega razmerja že potekla, pa a) izrecno želi, da se mu naročniško razmerje prekine pred potekom odpovednega roka, ali b) operater prejme zahtevo za prenos telefonskih števil v omrežje drugega operaterja z odpovedjo naročniškega razmerja, operater naročniku obračuna (v enkratnem znesku v skladu z veljavnim cenikom) vse mesečne naročnine za storitev po naročniški pogodbi, kot bi jih moral naročnik plačati do izteka odpovednega roka.

Operater lahko naročniško razmerje enostransko prekine z odpovednim rokom deset (10) dni in o tem naročnika pisno obvesti. Naročnik je dolžan v roku navedenem na računu in v celoti poravnati vse obveznosti iz naročniškega razmerja.

Operater lahko od pogodbe enostransko odstopi brez odpovednega roka, zlasti v primeru naslednjih razlogov na strani naročnika:

- če naročnik tudi po ponovni vključitvi v sistem ponovno krši določbe
- 13. člena teh SPIT,
- če naročnik ne poravnava svojega dolga iz naročniškega razmerja v roku trideset (30) dni po dnevu, ko je bil začasno izklopljen iz omrežja,
- če naročnik ne spoštuje in se ne obnaša v skladu s SPIT in veljavnimi predpisi na področju telekomunikacij ali če zlorabi naročniško razmerje v nezakonite namene,
- če naročnik s svojim ravnanjem povzroča večjo škodo operaterju ali drugim uporabnikom storitev,
- v primeru ponavljajočega, nedokazljivega in neutemeljenega prijavljanja napak s strani naročnika, na katerega operater naročnika predhodno pisno opozori,

- če naročnik izpolni pogodbo z lažnimi oz. neresničnimi podatki.

Naročnik ni upravičen do nadomestila škode, ki jo s pravilno odpovedjo s strani operaterja utrpi ter je dolžan v predvidenem roku in v celoti poravnati vse nastale obveznosti iz naročniškega razmerja, vrniti pa je dolžan tudi vse morebitne ugodnosti, ki jih je prejel od operaterja in so opredeljene v naročniški pogodbi.

## **7. Zbiranje in varstvo osebnih podatkov**

Operater se zavezuje da bo prejete podatke o naročnikih in uporabnikih varoval v skladu s predpisi o varovanju osebnih podatkov. Operater sme v okviru svojega poslovanja in razmerij z naročniki in uporabniki pridobivati, hraniti, uporabljati, prilagajati, spreminjati, anonimizirati, blokirati ali kako drugače obdelovati vse podatke, ki mu jih posredujejo te osebe in katere pridobi ali ustvari sam ter ki so v skladu z veljavnimi predpisi in operaterjevimi potrebami oziroma presojo potrebni:

- za sklepanje, izvajanje, spremljanje in prenehanje naročniškega razmerja po naročniški pogodbi in drugih pogodbenih razmerij sklenjenih s temi osebami,
- za izpolnjevanje operaterjevih obveznosti in za uveljavljanje operaterjevih pravic in
- za morebitne druge namene v skladu z naročniško pogodbo ali SPIT ali drugimi pogodbami sklenjenimi s temi osebami, o katerih so te osebe obveščene in so z njimi izrecno ali smiselno soglašale oziroma v skladu z veljavnimi predpisi.

Operater zbira o naročnikih naslednje podatke:

- osebno ime oziroma firmo naročnika in njeno organizacijsko obliko,
- naslov naročnika,
- naročniško številko in druge elemente oštevilčenja, ki se uporabljajo za vzpostavitev zveze do naročnika,
- na željo naročnika akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih stikov (npr. IM-naslov) ali njegov e-naslov,
- davčno številko za fizično osebo ter davčno in matično številko za pravno osebo,
- na podlagi plačila naročnika še dodatne podatke, če to želi naročnik in se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb,
- druge podatke, navedene na naročniški pogodbi, če naročnik s tem soglašaja in če se s tem ne poseže v pravice tretjih oseb.

Podatke o naročniku bo operater pridobival, hranil, obdeloval in uporabljal za:

- sklepanje, izvajanje, spremljanje in prekinitev naročniške pogodbe,
- komuniciranje z naročniki in uporabniki,
- zaračunavanje storitev,
- reševanje tehničnih in drugih težav,
- reševanje ugovorov in pritožb,
- odkrivanje prevar,
- potrebe ugotavljanja istovetnosti naročnika ter ugotavljanja plačilne sposobnosti, zavarovanja in uveljavljanja pravic iz naročniškega razmerja,
- upravljanje z naročnikovim naročniškim računom,
- potrebe internih analiz, spremljanja navad, prilaganja ponudb, segmentiranja in profiliranja naročnikov ter statističnih obdelav z namenom izboljševanja ponudbe in kakovosti storitev,
- namene trženja storitev in/ali izvajanja storitev z dodano vrednostjo,
- obveščanja o komercialnih akcijah in novostih v ponudbi,
- objave v telefonskih imenikih, razen kadar naročnik izrecno in nedvoumno izjavi, da objave ne želi ter
- druge zakonite namene.

Naročniki imajo možnost, da ob vpisu v telefonski imenik prepovedo uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen.

Naročnik lahko prepove uporabo svojih osebnih podatkov za oba ali samo za enega od navedenih namenov ob vpisu v imenik ali kadar koli pozneje.

Operater hrani naslednje podatke naročnikov za potrebe zaračunavanja storitev in reševanja ugovorov v skladu z veljavnimi predpisi za največ tri (3) mesečna obračunska obdobja oz. največ do zastaranja terjatev za neplačane račune (v primeru ugovora):

- pri telefonskih storitvah: podatki o vrsti opravljene storitve, klicani in kličoči številki, datumu in času vzpostavitve zveze, IP-naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena,

- pri internetnih storitvah: podatki o IP-naslovu, s katerega je bila zveza vzpostavljena uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze ter trajanju zveze,
- pri televizijskih storitvah: podatki o IP-naslovu vmesnika za televizijo, uporabniškem imenu, datumu in času vzpostavitve zveze.

Naročnik in uporabnik soglašata, da sme operater pridobljene podatke posredovati:

- pogodbenim partnerjem, prek katerih oziroma s pomočjo katerih izvaja telekomunikacijske storitve, izpolnjuje svoje obveznosti in uveljavlja svoje pravice iz naročniških pogodb in drugih pogodb,
- družbam, s katerimi je neposredno ali posredno (npr. preko hčerinske družbe, družbe matere, obvladane oz. obvladujoče družbe, ipd.) kapitalsko, pogodbeno ali kako drugače povezan ali je v procesu povezovanja (npr. združitvev, prevzem) oziroma družbam, ki so članice iste poslovne skupine gospodarskih družb,
- družbam, skupaj s katerimi ponuja telekomunikacijske storitve ali druge storitve (npr. z namenom zagotoviti dodatne ugodnosti, optimizirati poslovanje ipd.) oziroma pogodbenim partnerjem s katerimi operater kako drugače poslovno sodeluje in
- tretjim osebam, ki imajo v skladu z veljavnimi predpisi za pridobivanje, obdelavo, posredovanje ali hranjenje osebnih podatkov podlago v veljavnih predpisih, osebni privolitvi posameznika ali pogodbenem razmerju, ali ki smejo v skladu s SPIT pridobivati, hraniti, uporabljati ali kako drugače obdelovati te podatke, če je to potrebno za izpolnjevanje operaterjevih obveznosti ali za uveljavljanje operaterjevih pravic iz naročniške pogodbe ali iz drugih pogodb - vse v skladu z veljavnimi predpisi in SPIT.

Zgoraj navedeni prejemniki lahko podatke obdelujejo v okviru pooblastila za obdelovanje osebnih podatkov, s katerim v skladu z veljavnimi predpisi, osebno privolitvijo posameznika ali pogodbenim razmerjem razpolaga operater in danega pooblastila operaterja posameznemu prejemniku - med drugim tudi za namene neposrednega trženja oziroma obveščanja o komercialnih akcijah in novostih v njihovi ponudbi ter za namene komuniciranja z naročnikom in uporabnikom. Operater sme pridobljene podatke o naročnikih, ki imajo v razmerju do operaterja neizpolnjene obveznosti, posredovati tudi tretjim osebam, če te tretje osebe te podatke potrebujejo zaradi uveljavljanja operaterjevih pravic v razmerju do teh naročnikov.

Poleg podatkov, ki jih naročniki sami posredujejo operaterju, sme operater tudi sam in iz uradnih evidenc, evidenc bank in evidenc drugih plačilnih institucij in prek drugih pogodbenih partnerjev, pridobivati in hraniti osebne, prometne, lokacijske in druge podatke, ki se nanašajo na naročnike, v skladu in pod pogoji, določenimi z veljavnimi predpisi in SPIT, za obdelavo katerih ima pravno podlago. V kolikor je za pridobivanje podatkov iz uradnih evidenc, evidenc bank in evidenc drugih plačilnih institucij potrebno pooblastilo naročnika, se naročnik strinja, da je operater to pooblastilo prejel oziroma dovoljuje da sme operater te podatke pridobivati.

## **8. Račun za opravljene storitve**

Obračunsko obdobje predstavlja koledarski mesec, če ni izrecno drugače dogovorjeno.

Operater naročnino obračuna za tekoče obračunsko obdobje, opravljene storitve pa na računu, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene. Operater na prvem računu po priklopu storitev naročnino obračuna za sorazmerni del meseca v katerem je bil opravljen priklop ter naročnino za tekoči mesec. 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 izstavil račun, ne glede na višino dolgovanega zneska. Naročnik lahko v petnajstih (15) dneh po prejemu računa za pretekli mesec od operaterja s pisno vlogo zahteva izdajo razčlenjenega računa za opravljene telefonske storitve za določeno obdobje največ treh (3) mesecev, Operater pošlje razčlenjen račun za telefonske storitve v petnajstih (15) dneh po prejemu zahteve, razčlenjen račun za tekoče obdobje pa na način in v rokih kot sicer pošilja račun za opravljene storitve.

Račun za telefonske storitve po osnovni stopnji razčlenjenosti vsebuje:

- priključnino in mesečno naročnino,
- skupno trajanje in število klicev po posameznih omrežjih,
- opravljene dodatne storitve,
- plačilo za storitev.

Razčlenjen račun za telefonske storitve po višji stopnji razčlenjenosti vsebuje:



- priključnino in mesečno naročnino,
- datum vzpostavitve posameznega klica,
- čas vzpostavitve posameznega klica,
- trajanje posameznega klica,
- številka klicanega za odhodni klic in številka kličočega za dohodni klic, pri čemer so zadnja tri mesta navedenih številk zakrita,
- skupno število obračunskih enot med trajanjem storitve,
- plačilo za storitev.

Operater ne prikrije klicanih števil:

1. pri razčlenjenem računu za klice med telefonskimi številkami istega naročnika,
2. če je naročnik potrošnik ali
3. če naročnik, ki je fizična ali pravna oseba, ki na trgu opravlja gospodarsko ali drugo samostojno dejavnost, zahteva nezakriti razčlenjeni račun in zahtevi priloži dokument, iz katerega je razvidno, kateremu uporabniku je bila dodeljena številka, za katero zahteva razčlenjeni račun, in uporabnikovo soglasje za razkritje klicanih števil, iz katerega izhaja, da je dano zaradi dokazovanja utemeljenosti prekoračitve dogovorjenih stroškov službenega telefona. Operater razčlenjeni račun posreduje uporabniku, ki lahko telefonske številke klicev, opravljenih za zasebne namene, na računu prekrije.

Naročnik je v zahtevi za izdajo razčlenjenega računa dolžan navesti način pošiljanja le-tega (npr. po pošti). V kolikor naročnik ne navede načina pošiljanja razčlenjenega računa, ga operater pošlje v elektronski obliki na naročnikov kontaktni elektronski naslov.

Razčlenjen račun za telefonske storitve po zgoraj navedeni višji stopnji razčlenjenosti zagotavlja operater brezplačno. Cene dodatnih stopenj razčlenjenega računa na zahtevo naročnika operater zaračuna v skladu z veljavnim cenikom.

Spletni pregled obračuna opravljenih storitev je brezplačen in je dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu na uporabniških straneh na naslovu A1.si.

Obračun opravljenih internetnih storitev (poraba časa, opravljen promet ...), se izdaja v obliki računalniškega izpisa na pisno zahtevo naročnika. Izpis zaračuna operater v skladu z veljavnim Cenikom.

Podroben pregled opravljenih klicev je brezplačen in je dosegljiv 24 ur na dan, 7 dni v tednu na uporabniških straneh na naslovu A1.si

Operater lahko v primeru, da evidentirani promet močno presega običajni promet naročnika, zahteva takojšnje plačilo za opravljene storitve. V zahtevi operater pozove naročnika, da poravna svoje obveznosti najkasneje v roku, ki je naveden na zahtevi. Po preteku tega roka operater začasno izključi naročnika, dokler le-ta ne poravna svojih obveznosti. Zahteva hkrati šteje kot obvestilo in opozorilo pred izklopom.

## **9. Dolžnost plačila**

Naročnik je dolžan v roku navedenem na računu in v celoti poravnati vse obveznosti, nastale iz naročniškega razmerja.

Naročnik se obvezuje, da bo v celoti poravnaval račune za uporabljene storitve v roku osem (8) dni od izstavitve računa.

Če naročnik v petnajstih (15) dneh po zaključku obračunskega obdobja ne prejme računa, je o tem dolžan pisno obvestiti operaterja v nadaljnjem roku osem (8) dni. V kolikor tega ne stori, se šteje, da je račun prejel petnajsti (15) dan po zaključku obračunskega obdobja.

Naročnik je dolžan poravnati tudi vse stroške, ki so nastali zaradi uporabe storitev s strani tretje osebe.

## **10. Postopek ugovora in pritožbe pri operaterju**

V primeru da se naročnik ne strinja z izstavljenim računom ali odločitvi- jo/ravnanjem operaterja, lahko v roku petnajst (15) dni od prejema računa oziroma od odločitve/ravnanja operaterja

(vendar najpozneje v šestdesetih (60) dneh od izdaje računa ali od dne ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora) poda pisni ali ustni ugovor (reklamacijo).

Pisni ugovor mora biti vložen priporočeno po pošti, po telefaksu na številko 040 44 35 99 ali v elektronski obliki na naslov info@A1.si. Če je naročnik poslal ugovor v elektronski obliki, lahko operater ob njegovem predhodnem soglasju pošlje svojo odločitev o ugovoru po elektronski pošti na naslov s katerega je bil ugovor podan oziroma katerega je naročnik navedel v svojem elektronskem ugovoru oziroma dal ob svoji privolitvi. Ustni ugovor lahko naročnik vloži s klicem na telefonsko številko operaterja, pri čemer mora naročnik opozoriti, da vlaga ugovor (reklamacijo).

O ugovoru naročnika zoper izstavljeni račun odloči služba za reklamacije.

V primeru da je ugovor naročnika utemeljen, bo operater naročniku priznal razliko preveč plačanega zneska. Operater priznani znesek naročniku prizna kot dobropis na njegovem dolžniškem računu, ki se upošteva ob naslednjem plačilu.

V kolikor se naročnik ne strinja z odločitvijo glede ugovora, lahko v roku petnajst (15) dni od prejema odločitve vloži pritožbo pri operaterju. Odločitev glede pritožbe je končna odločitev operaterja.

V primeru da se naročnik ne strinja s končno odločitvijo operaterja lahko v petnajstih (15) dneh po vročitvi končne odločitve vloži predlog za rešitev spora na Agencijo. Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora na Agencijo tudi kadar operater ugodi njegovemu ugovoru oz. pritožbi, pa nato svojih obveznosti ne izpolni v petnajstih (15) dneh od vročitve odločitve. Naročnik lahko vloži predlog za rešitev spora v petnajstih (15) dneh po poteku roka za izpolnitev obveznosti.

Ugovor ne zadrži plačila nespornega dela računa. Do končne odločitve operaterja, oziroma do dokončne odločitve Agencije, operater zaradi neplačila obveznosti naročniku storitev začasno oz. trajno ne izključi in enostransko ne odstopi od naročniške pogodbe, v kolikor naročnik v roku poravna nesporni del računa ali znesek, ki ustreza povprečni vrednosti zadnjih treh nespornih računov.

V skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) operater naročnike posebej opozarja, da ne priznava nobenega izvajalca IRPS kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora iz naslova izvajanja telekomunikacijskih storitev A1.

## **11. Postopek z neplačniki**

Naročnik je dolžan v roku in v celoti poravnati vse obveznosti, nastale iz naročniškega razmerja.

Če naročnik ne poravna zapadlih obveznosti, mu operater pošlje pisni opomin, s katerim ga pozove, da zapadle obveznosti poravna najkasneje v roku, ki je naveden na opominu. Opomin hkrati šteje kot obvestilo in opozorilo pred izklopom.

V primeru, da naročnik neporavnanih zapadlih obveznosti ne poravna niti v roku navedenem na opominu, bo operater naročniku onemogočil uporabo storitev, za katere ima sklenjeno naročniško razmerje pri operaterju. V primeru zamude plačila operater naročniku zaračuna zakonske zamudne obresti in stroške opomina oz. izterjave v skladu z veljavnim cenikom operaterja.

## **12. Delovanje, kakovost in vzdrževanje**

Operater se obvezuje:

- da bo ob normalnih pogojih v okviru pozitivne zakonodaje zagotavljal takšno kakovost svojih storitev, kot to omogoča njegova tehnična opremljenost,
- da bo zagotavljal ustrezno kakovost svojih storitev v obsegu, kot jo omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna inštalacija naročnika, uporabljena oprema in druge okoliščine, ki vplivajo na storitve,
- da bo redno vzdrževal svoje omrežje,
- da bo v največji možni meri zagotavljal nepretrgano in nemoteno delovanje storitev in servisov,
- da bo zagotavljal najvišjo možno varnost in tajnost pogovorov in prenesenih podatkov,
- da bo odpravil napake v najkrajšem možnem času,
- da bo zagotavljal raven kakovosti storitev v skladu z zakonom in drugimi predpisi, ki urejajo storitve.

Javna komunikacijska omrežja so dimenzionirana na način, da je kakovost storitev zagotovljena v primeru običajne rabe storitev uporabnikov v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu uporabnikov. Razpoložljivost javnih komunikacijskih omrežij in storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna. Oglaševana hitrost dostopa do interneta je hitrost, ki jo operater navaja v tržni komunikaciji oz. pri oglaševanju in je določena glede na prodajni paket, ki ga izbere uporabnik, maksimalna hitrost pa je največja možna hitrost dostopa do interneta, ki jo tehnologija zmore na priključku uporabnika. Dejansko dosežene hitrosti dostopa do interneta pri uporabnikih so lahko nižje od oglaševanih in so odvisne od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala, povezav, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti.

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.

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 približno 2,5 Mbit/s, ogled televizijskih programov v visoki ločljivosti (HD) pa za približno 5,5 Mbit/s za vsak posamezni TV sprejemnik. Uporaba storitev telefonije hitrost dostopa do interneta zmanjša za približno 100 kbit/s za vsako posamezno vzpostavljeno govorno povezavo.

Operater 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 operater 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. Operater ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov. Več informacij o dostopu do odrtega interneta je na voljo na spletni strani A1.si (v sklopu Internet in Pogosta vprašanja).

Operater se obvezuje, da bo zagotavljal maksimalno hitrost interneta opredeljeno z Naročniško pogodbo ter najmanj 80 % časa v obračunskem obdobju naslednjo minimalno hitrost interneta (brez uporabe ostalih storitev na priključku; 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.

V primeru, da naročnik utemeljeno domneva, da njegova hitrost dostopa do interneta na priključni točki ne dosega pogodbeno dogovorjene hitrosti lahko zahteva od operaterja, da brezplačno s svojimi orodji opravi potrebne meritve. Naročnik mora sodelovati pri izvedbi meritev ter pri tem upoštevati navodila operaterja. V primeru ugotovljenega odstopanja od pogodbeno dogovorjene hitrosti dostopa do interneta, ugotovljenega na podlagi profesionalnih orodij operaterja naročnik ni upravičen do zmanjšanja mesečne naročnine, lahko pa kadarkoli izbere drug naročniški paket oz. drugačen obseg storitev iz ponudbe operaterja, ki je na voljo na lokaciji njegovega priključka in se obračuna v skladu z veljavnim cenikom operaterja. Za obračunsko obdobje po prijavi naročnika, ko uporabniku ni bila zagotovljena pogodbeno dogovorjena hitrost, ugotovljena na podlagi meritev izvedenih s strani operaterja, mu bo operater 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 operater naslednjo meritve naročniku zaračuna v skladu z veljavnim cenikom operaterja, če meritve ne pokažejo odstopanj od pogodbeno dogovorjenih obveznosti.

Zaradi zagotovitve ustrezne kakovosti storitev velja za vse naročnike neomejenih paketov načelo »normalne in običajne uporabe storitve«.

Naročnik mora vsako nedelovanje storitev prijaviti službi za prijavo napak (naročniki napake prijavijo na elektronski naslov tehnicna.podpora@A1.si ali na brezplačno telefonsko številko 040 40 40 40, ki je dosegljiva 24 ur na dan, vse dni v letu) in pri odpravi napake aktivno sodelovati v skladu z navodili operaterja ter mu omogočiti dostop do omrežnih elementov. 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.

Operater v primeru nedelovanja posamezne javne komunikacijske storitve, na podlagi pisne zahteve ter predhodne pravilne prijave napake na način, opisan v prejšnjem odstavku, naročniku povrne nadomestilo za nedelovanje te storitve, skladno z določili naslednjega odstavka. Najvišje nadomestilo ne more presegati sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila ali odškodnine za predmetni primer. 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). Operater zavrne izplačilo nadomestila v kolikor se ugotovi, da je prijavljeno nedelovanje javnih komunikacijskih storitev posledica:

- dejanj zlorabe ali nepravilne uporabe naprav in/ali storitev s strani naročnika, razen če ZEKom-1 ne določa drugače,
- vzrokov, navedenih v prvi alineji 9. odstavka 2. člena SPIT,
- rednega vzdrževanja omrežja in opreme s strani operaterja,
- začasnega ali trajnega izklopa storitev pri naročniku,
- da je naročnik v fazi testiranja storitev,
- da naročnik ni aktivno oz. v skladu z operaterjevimi navodili sodeloval pri odpravi napake (ali operater čaka na aktivno ravnanje naročnika) oz. operaterju ni omogočil dostopa do omrežnih elementov.

Operater bo naročniku v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljene- ga in dokazanega ter s strani operaterja potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, ki onemogoča funkcionalnost, na zahtevo povrnil del plačane naročnine:

Napaka	Čas trajanja napake v obračunskem obdobju*	Višina minimalnega nadomestila
Nedelovanje javnih komunikacijskih storitev, ki je posledica enostavne napake	od 12 do 24 ur	10% mesečne naročnine
	od 24 do 48 ur	20% mesečne naročnine
	od 48 do 72 ur	50% mesečne naročnine
	nad 72 ur	100% mesečne naročnine
Nedelovanje javnih komunikacijskih storitev, ki je posledica zahtevnejše napake	od 72 do 96 ur	20% mesečne naročnine
	od 96 do 120 ur	50% mesečne naročnine
	nad 120 ur	100% mesečne naročnine

\*od pravilne prijave napake, če je napaka prijavljena med 7. in 19. uro delovnega dne. Če je napaka prijavljena med 19. in 7. uro začne časovni interval teči ob 7. uri zjutraj prvi delovni dan.

V primeru, če naročnik zakupuje več konvergenčnih javnih komunikacijskih storitev v paketu, operater povrne nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev, ki ni delovala in sicer 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.

Naročnik lahko zahteva izplačilo nadomestila v posameznem obračunskem obdobju po prejemu računa za to obdobje v roku in po postopku predvidenem za reklamacijski postopek v skladu z 10. členom SPIT. Operater 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.

Operater ne odgovarja za motnje v delovanju oz. slabšo kakovost storitev v času, ko naročnik za prenos podatkov uporablja programe za izmenjavo datotek (P2P).

Operater odgovarja za motnje v delovanju ali slabšo kakovost svojih storitev v mejah določenih z naročniško pogodbo ter SPIT.

Nadomestilo operaterja poslovnim naročnikom, ki vključuje navadno škodo, izgubljeni dobiček ter nepremoženjsko škodo, ne more presegati treh povprečnih mesečnih zneskov naročnin naročnika.

Operater 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. Operater zagotavlja redno vzdrževanje svoje opreme in svojega omrežja v skladu z veljavnimi predpisi.

Operater ima pravico začasno prekiniti izvajanje svojih storitev tudi v primeru opravljanja vzdrževalnih del. Operater bo o času izvajanja le-teh obvestil naročnike najmanj pet (5) dni pred načrtovano prekinitvijo. Obveščanje bo potekalo na spletni strani operaterja na naslovu A1.si.

Operater naročnikom telefonije zagotavlja, da imajo možnost brezplačnega dostopa do številka za klice v sili, prav tako pa lahko operater organu za klice na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 posreduje informacije o številki in lokaciji kličočega. Naročnik je seznanjen, da v primeru nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja, internetnega priključka, terminalske opreme, uporaba telefonskih storitev, vključno s klici v sili (112, 113) ter na enotno evropsko telefonsko številko za prijavo pogrešanih otrok (116 000) ne bo možna.

**OPOZORILO:** Operater ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev uporabnika ob klicu za klice v sili (112,113), če naročnik o spremembi lokacije telefonskega priključka ne obvesti operaterja.

### **13. Začasna izključitev naročnika**

Operater lahko naročnika začasno izključi:

- če naročnik ne poravnava svojih obveznosti iz naročniškega razmerja niti v roku navedenem na opominu,
- če naročnik ne sporoči sprememb podatkov v skladu z 2. členom teh SPIT,
- če operater utemeljeno oceni, da naročnik ne bo poravnal računa za uporabljene storitve.

Operater lahko naročnika zaradi zagotavljanja integritete omrežja in zagotavljanja potrebne kakovosti svojih storitev, izključi tudi brez predhodnega obvestila:

- če naročnikova kršitev pomeni takojšnjo in resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave,
- če naročnik povzroča tehnične motnje v omrežju,
- če naročnik s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno delo ostalim naročnikom,
- če naročnik poskuša razbiti zaščitne sisteme omrežja ali drugih uporabnikov,
- če naročnik ne izpolni zahteve po takojšnjem plačilu računa za opravljene storitve v skladu z 8. členom teh SPIT,
- če naročnik s svojim ravnanjem povzroča škodo operaterju ali drugim uporabnikom storitev,
- če naročnik ravna v nasprotju z določili teh SPIT,
- če naročnik ravna v nasprotju z veljavno zakonodajo in predpisi.

Operater naročnika ponovno vključi v sistem za uporabo storitev, ko prenehajo razlogi za začasno izključitev.

Operater se obvezuje, da bo naročnika obvestil o razlogih za začasno izključitev. V primeručasne izključitve naročnik ni upravičen do nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel, dolžan pa je poravnati vse obveznosti iz naročniškega razmerja (npr. plačilo mesečne naročnine v celoti).

### **14. Končne določbe**

Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Mariboru.

Ti splošni pogoji za uporabo telekomunikacijskih storitev so del naročniških pogodb in veljajo od 1. 1. 2017 (preoblikovani glede na novo blagovno znamko A1 dne 20. 4. 2017).