



Sprememba splošnih in posebnih pogojev ter cenika

10. 8. 2023 spreminjamo pogodbene pogoje naročniških pogodb. Vsi, ki se s spremembami ne strinjate, lahko v roku 60 dni od datuma obvestila odstopite od naročniške pogodbe skladno s poukom na dnu obvestila.

Naši pogoji so bili posodobljeni in usklajeni tako, da odražajo spremembe na področju zakonodaje elektronskih komunikacij in varstva potrošnikov ter dosedanje medsebojno prakso v našem naročniškem razmerju. Posodobili smo jezik in strukturo naših pogojev, da bi zagotovili usklajenost s komunikacijskimi smernicami A1 in zagotovili njihovo nadaljnjo preglednost, jasnost in enostavnost za uporabo.

Povzetek vsebinskih sprememb je predstavljen spodaj, pri čemer pa se s spremembami v celoti lahko seznanite tako, da preberete nove spremenjene pogoje. Spremenjeni pogoji so dostopni v čistopisu in v obliki sledi spremembam.

Glede na navedeno bomo prilagodili pogodbene pogoje in cenik, kot je povzeto v nadaljevanju:

- Sprememba splošnih in posebnih pogojev

a) [Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike.](#)

Spremembe, dopolnitve, opisi in uskladitve izhajajo iz dokumenta, ki prikazuje spremembe, dopolnitve, opise in uskladitve ter je dostopen [tukaj](#), in sicer:

- spreminjamo in dodajamo opredelitve izrazov (npr. A1 Explore TV vmesnik, terminalska oprema), ne relevantne so brisane (npr. Kodeks);
- spreminjamo določbe v zvezi z dokazili za sklenitev naročniškega razmerja (ne smejo biti starejša od 3 mesecev (prej en mesec));
- drugače urejamo pravice in obveznosti v zvezi z dostopnostjo elektronskih komunikacijskih storitev, vzpostavitev sistemov upravljanja in dodajamo priporočila za primer odvisnosti delovanja elektronskih komunikacijskih storitev od delovanja tistega dela omrežja, za katerega ste odgovorni;
- usklajujemo določbe glede prenosljivosti in zamenjave izvajalca;
- dopolnjujemo nasvete o namestitvi protivirusne in druge zaščite, priporočila o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev in opreme ter določbe v zvezi s tveganji nepooblaščen uporabe vaše identifikacije, v primeru uničenja, izgube ali kraje terminalske opreme in SIM kartice;
- uvajamo usklajevanje cen storitev s spremembami ravni cen, saj smo v splošne pogoje umestili indeksacijsko klavzulo na podlagi katere se bodo cene storitev enkrat letno usklajevale s spremembo ravni cen v Republiki Sloveniji v obdobju med 1. 9. preteklega leta in 31. 8. tekočega leta po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije;
- dopolnjujemo določbe v zvezi z odškodninsko odgovornostjo ter načelom normalne in običajne uporabe s pripadajočimi ukrepi;

- dopolnjujemo določbe glede višje sile;
- do sedaj veljavni pomen določb glede kršitev naročniške pogodbe in postopka prenehanja naročniške pogodbe razširjamo in dopolnjujemo;
- posodabljam določbe glede kanalov za izmenjavo naročniške dokumentacije (primarna je elektronska pošta, vključno s pošiljanjem elektronskega računa);
- dodajamo določbe glede blaga z digitalnimi elementi, povračila (izvensodnih in sodnih) stroškov v primeru, če nam terminalske opreme ne vrnete v dogovorjenem roku ter določbe v zvezi s prilagoditvijo terminalske opreme novim tehničnim značilnostim omrežja;
- dopolnjujemo opis spremljanja in nadzora porabe storitev;
- usklajujemo določbe v zvezi z že prej obstoječo pravico do ugovora in spora pred agencijo;
- v okviru že do sedaj veljavnega pomena splošnih pogojev v skladu z enotnimi komunikacijskimi smernicami A1 ter dosedanjo prakso opisujemo ter urejamo postopek in pravice ter obveznosti v zvezi s spremembami pogodbenih pogojev;
- urejamo določbe v zvezi z omejevanjem ali preprečevanjem uporabe elektronskih komunikacijskih storitev;
- spreminjamo določbe v zvezi z načinom obdelave osebnih podatkov ter vašimi pravicami v zvezi s tem, ki so določene v Politiki varstva osebnih podatkov.

b) [Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe.](#)

Spremembe, dopolnitve, opisi in uskladitve izhajajo iz dokumenta, ki prikazuje spremembe, dopolnitve, opise in uskladitve ter je dostopen [tukaj](#), in sicer:

- spreminjamo in dodajamo opredelitve izrazov (npr. A1 Explore TV vmesnik, terminalska oprema), ne relevantne so brisane (npr. Kodeks);
- spreminjamo določbe v zvezi z dokazili za sklenitev naročniškega razmerja (ne smejo biti starejša od 3 mesecev (prej en mesec));
- drugače urejamo pravice in obveznosti v zvezi z dostopnostjo elektronskih komunikacijskih storitev, vzpostavitev sistemov upravljanja in dodajamo priporočila za primer odvisnosti delovanja elektronskih komunikacijskih storitev od delovanja tistega dela omrežja, za katerega ste odgovorni;
- dodajamo priporočila glede komunikacije v sili v primeru storitve A1 PBX in uporabe SIP klienta;
- usklajujemo določbe glede prenosljivosti in zamenjave izvajalca;
- dopolnjujemo nasvete o namestitvi protivirusne in druge zaščite, priporočila o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev in opreme ter določbe v zvezi s tveganji nepooblaščen uporabe vaše identifikacije, v primeru uničenja, izgube ali kraje terminalske opreme in SIM kartice;
- uvajamo usklajevanje cen storitev s spremembami ravni cen, saj smo v splošne pogoje umestili indeksacijsko klavzulo na podlagi katere se bodo cene storitev enkrat letno usklajevale s spremembo ravni cen v Republiki Sloveniji v obdobju med 1. 9. preteklega leta in 31. 8. tekočega leta po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije;
- dopolnjujemo določbe v zvezi z odškodninsko odgovornostjo ter načelom normalne in običajne uporabe s pripadajočimi ukrepi;
- dopolnjujemo določbe glede višje sile;
- do sedaj veljavni pomen določb glede kršitev naročniške pogodbe in postopka prenehanja naročniške pogodbe razširjamo in dopolnjujemo;
- posodabljam določbe glede kanalov za izmenjavo naročniške dokumentacije (primarna je elektronska pošta, vključno s pošiljanjem elektronskega računa);
- dodajamo določbe glede povračila (izvensodnih in sodnih) stroškov v primeru, če nam terminalske opreme ne vrnete v dogovorjenem roku ter določbe v zvezi s prilagoditvijo terminalske opreme novim tehničnim značilnostim omrežja;
- dopolnjujemo opis spremljanja in nadzora porabe storitev;
- usklajujemo določbe v zvezi z že prej obstoječo pravico do ugovora in spora ter določitev krajevne pristojnosti sodišča;
- v okviru že do sedaj veljavnega pomena splošnih pogojev v skladu z enotnimi komunikacijskimi smernicami A1 ter dosedanjo prakso opisujemo ter urejamo postopek in pravice ter obveznosti v zvezi s spremembami pogodbenih pogojev;

- urejamo določbe v zvezi z omejevanjem ali preprečevanjem uporabe elektronskih komunikacijskih storitev;
- spreminjamo določbe v zvezi z načinom obdelave osebnih podatkov ter vašimi pravicami v zvezi s tem, ki so določene v Politiki varstva osebnih podatkov.

c) [Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev.](#)

Spremembe, dopolnitve, opisi in uskladitve izhajajo iz dokumenta, ki prikazuje spremembe, dopolnitve, opise in uskladitve ter je dostopen [tukaj](#), in sicer:

- spreminjamo opredelitev mobilnih storitev;
- dodajamo določbe v zvezi z FWBA storitvijo (fixed wireless broadband access);
- dodajamo določbo glede začetka uporabe mobilnih storitev;
- dopolnjujemo dejavnike, ki vplivajo na hitrost prenosa podatkov, in ukrepe za razumno upravljanje prometa;
- posodabljam določbe glede kakovosti dostopa do odprtega interneta in s tem povezanimi pravicami;
- usklajujemo določbe glede nedelovanja ali slabšega delovanja mobilnih storitev;
- dopolnjujemo določbe v zvezi z gostovanjem.

d) [Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev.](#)

Spremembe, dopolnitve, opisi in uskladitve izhajajo iz dokumenta, ki prikazuje spremembe, dopolnitve, opise in uskladitve ter je dostopen [tukaj](#), in sicer:

- spreminjamo opredelitev širokopasovnih storitev;
- dodajamo določbe v zvezi z FWBA storitvijo (fixed wireless broadband access);
- dodajamo določbe v zvezi z omrežno priključno točko, hišno predajno točko in SIP protokolom ter dopolnjujemo določbe v zvezi z hišno (interno) inštalacijo;
- spreminjamo določbo glede roka za začetek izvajanja širokopasovnih storitev, ki je 60 dni, če naročniška pogodba ne določa drugače;
- dodana določba v zvezi z načinom zagotavljanja širokopasovnih storitev (sprememba oz. nadgradnja tehnologije na naše stroške, če s tem ne posegamo v dogovorjene pogodbenne pogoje ali poslabšamo parametre kakovosti širokopasovnega dostopa);
- posodabljam določbe glede kakovosti dostopa do odprtega interneta in s tem povezanimi pravicami;
- urejamo določbe glede širokopasovnih storitev preko kabelskega omrežja (coax) in drugih brezžičnih tehnologij;
- usklajujemo določbe glede nedelovanja ali slabšega delovanja širokopasovnih storitev.

e) [Posebni pogoji za izvajanje predplačniških storitev.](#)

Spremembe, dopolnitve, opisi in uskladitve izhajajo iz dokumenta, ki prikazuje spremembe, dopolnitve, opise in uskladitve ter je dostopen [tukaj](#), in sicer:

- dopolnjujemo opredelitev predplačniške pogodbe;
- usklajujemo določbe glede identifikacije predplačniškega uporabnika (s PUK številko in predplačniško SIM kartico);
- posodabljam načine polnjenja predplačniškega računa;
- posodabljam kanale za pomoč uporabnikom;
- urejamo določbo v zvezi z izpisom klicanih števil (razčlenjen račun za predplačniške uporabnike ni na voljo);
- usklajujemo določbe glede prenosljivosti telefonske številke k drugemu operaterju;
- usklajujemo določbe v zvezi z vračilom dobroimetja v primeru prenehanja predplačniške pogodbe oziroma prenosa telefonske številke k drugemu operaterju z opisom postopka, po katerem predplačniški uporabnik vračilo zahteva;
- posodabljam določbe glede možnosti spremljanja stanja na predplačniškem računu oziroma zakupljenih enot.

- f) [Pogoji poslovanja in uporabe storitev mobilnega interneta brez naročnine](#). Spremembe, dopolnitve, opisi in uskladitve izhajajo iz dokumenta, ki prikazuje spremembe, dopolnitve, opise in uskladitve ter je dostopen [tukaj](#), in sicer:
- posodabljam določbe glede navedbe omrežij preko katerih lahko uporabnik uporablja A1 SIMPL net;
 - posodabljam načine polnjenja A1 SIMPL net računa;
 - usklajujemo določbe v zvezi z vračilom dobroimetja v primeru prenehanja uporabe storitve A1 SIMPL net z opisom postopka, po katerem predplačniški uporabnik vračilo zahteva.
- g) [Posebni pogoji uporabe storitve mobilne aplikacije Moj A1](#). Spremembe, dopolnitve, opisi in uskladitve izhajajo iz dokumenta, ki prikazuje spremembe, dopolnitve, opise in uskladitve ter je dostopen [tukaj](#), in sicer:
- usklajujemo določbe v zvezi s pravico do odstopa od naročniške pogodbe v 14-dnevnem odstopnem roku.
- h) [Posebni pogoji uporabe storitve Moj](#). Spremembe, dopolnitve, opisi in uskladitve izhajajo iz dokumenta, ki prikazuje spremembe, dopolnitve, opise in uskladitve ter je dostopen [tukaj](#), in sicer:
- usklajujemo določbe v zvezi s pravico do odstopa od naročniške pogodbe v 14-dnevnem odstopnem roku.

- **Sprememba Cenika**

[Cenik storitev](#) je v sledi spremembam dostopen [tukaj](#). Navedbe, v katerem delu se cenik spreminja:

- brisanje administrativnih stroškov prehajanja med paketi in pri prekinitvi naročniškega razmerja po poteku zavezujočega obdobja, ki se po novi zakonodaji ne smejo zaračunavati in se pri nas tudi ne zaračunavajo od 10.11.2022;
- zaračunavanje vsake naslednje strokovne meritve v primeru vaših ponavljajočih zahtev (tri ali več v enem letu) za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki bodo potrdile ustreznost zagotavljane prenosne hitrosti;
- cene za plačilo položnic na prodajnih mestih, kjer se cena plačila položnice na blagajni dvigne iz 0,70 EUR na 1,80 EUR, cena plačila brez izvirnega plačilnega naloga iz 1,65 EUR na 1,80 EUR ter cena za plačilo na plačilnem avtomatu iz 0,30 EUR na 0,40 EUR.

Naročniki, na katere se navedene spremembe naročniških pogojev nanašajo in se z njimi ne strinjajo, imajo skladno s 192. členom ZEKom-2 pravico v roku 60 dni od prejema obvestila odstopiti od pogodbe brez plačila kakršnihkoli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil), pri čemer pa morajo poravnati zapadle in neplačane obveznosti. Če se naročniki odločijo obdržati prejeto terminalsko opremo, so v primeru odstopa od naročniške pogodbe dolžni plačati tudi nadomestilo za terminalsko opremo, ki so jo prejeli po akcijski ceni. Če se odločijo, da bodo operaterju terminalsko opremo vrnili, jo lahko vrnejo v stanju, kakršnem jim je bila izročena, ob upoštevanju njene normalne rabe. V tem primeru so operaterju dolžni plačati uporabnino za čas uporabe terminalske opreme, operater pa jim bo vrnil kupnino.

Za dodatne informacije in pojasnila v zvezi z najavljenimi spremembami naročniških pogojev lahko naročniki pokličejo na operaterjevo brezplačno telefonsko številko za pomoč uporabnikom 040 40 40 40 ali se obrnejo na zaposlene v poslovnih enotah operaterja.