



Veljavnost: od vključno 15. 5. 2025 dalje

**A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.**  
**Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana**

### **Posebni pogoji za uporabo mobilne aplikacije Moj A1**

V družbi A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, v okviru svojih dejavnosti omogočamo tudi uporabo mobilne aplikacije Moj A1 v skladu s temi Posebnimi pogoji za uporabo mobilne aplikacije Moj A1 in veljavnimi predpisi.

Ti posebni pogoji vključujejo potrebne informacije o izvajanju, delovanju in uporabi mobilne aplikacije Moj A1 in zavezujejo vse uporabnike mobilne aplikacije Moj A1.

Vsakokrat veljavni posebni pogoji, opis mobilne aplikacije Moj A1 in navodila za njeno uporabo ter drugi pomembni dokumenti in informacije so dostopni na spletnem mestu A1.si.

### **KAZALO**

**I. Pomen izrazov**

**II. Zagotavljanje mobilne aplikacije Moj A1**

**III. Namestitev in registracija**

**IV. Postopek v primeru ukradenega ali zlorabljenega uporabniškega računa**

**V. Postopek v primeru pozabljenega gesla**

**VI. Sprememba podatkov**

**VII. Uporabniške pravice**

**VIII. Naročanje storitev in plačevanje računov**

**IX. Omejitve pri uporabi mobilne aplikacije Moj A1**

**X. Osebni podatki**

**XI. Prenos pravic in obveznosti**

**XII. Prenehanje uporabe aplikacije**

**XIII. Obveščanje**

**XIV. Podpora uporabnikom aplikacije**

**XV. Sprememba in veljavnost pogojev**

## I. Pomen izrazov

1. Spodnje izraze večkrat uporabljamo v teh posebnih pogojih, zato vas želimo seznaniti z njihovim pomenom:
  - **Brezplačne storitve** so storitve, ki jih zagotavljamo brezplačno in so podrobneje opisane na spletnem mestu A1.si.
  - **Ločeni račun** je račun, na katerem sta ločeno prikazani poslovna in zasebna uporaba elektronskih komunikacijskih storitev, ki ga, glede na svoje tehnične zmožnosti, izstavimo naročniku na podlagi ločene pogodbe o vzpostavitvi ločenega računa. Ločeni račun omogočamo samo naročnikom, ki so pravne osebe in podjetniki.
  - **Mi ali A1**, vključno z »nas«, »nam«, »pri nas«, »z nami«, in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, smo družba A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, spletno mesto: A1.si, elektronski naslov: info@a1.si, telefonska številka: 040 40 40 40, matična številka: 1196332000, ID št. za DDV: SI 60595256, osnovni kapital: 38.781.000,00 EUR, vpis v SRG št.: 1/29430/00.
  - **Mobilna aplikacija Moj A1** ali tudi **Aplikacija** je aplikacija, ki si jo namestite na mobilno napravo, ki podpira operacijski sistem iOS ali Android. Mobilna aplikacija Moj A1 je namenjena pregledovanju in upravljanju A1 mobilnih in širokopasovnih storitev. Z njeno pomočjo lahko spremljate mesečno aktualno in preteklo porabo, plačujete račune, vklapljate in izklapljate opcije in storitve, menjate pakete in opravljate ostale spremembe svojih podatkov ali ključnih podatkov naročniškega razmerja. Vsakokrat veljavni opis mobilne aplikacije Moj A1 in navodila za njeno uporabo so dostopna na spletnem mestu A1.si (a1.si/aplikacija-moja1).
  - **Plačljive storitve** so storitve, ki jih zagotavljamo proti plačilu in so podrobneje opisane na spletnem mestu A1.si.
  - **Portal Moj A1** je spletni portal, dostopen na moj.a1.si, namenjen pregledovanju in upravljanju A1 mobilnih in širokopasovnih storitev s podobnim naborom funkcionalnosti kot so omogočene v aplikaciji Moj A1. Za dostop do portala Moj A1 uporabite enake prijavnne podatke kot za aplikacijo Moj A1.
  - **Splošni pogoji** so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če je naročnik potrošnik ali potrošnica, oziroma Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če je naročnik pravna oseba ali podjetnik.
  - **Uporabniške pravice** so pravice pregleda naročniškega razmerja in pravice upravljanja naročniškega razmerja z vsebino določeno v teh posebnih pogojih.
  - **Veljavni predpisi** so vsakokrat veljavni zakoni, podzakonski akti in drugi splošni akti v Sloveniji ter predpisi EU, ki se v Sloveniji neposredno uporabljajo (kot npr. veljavni predpisi s področja elektronskih komunikacij, obligacijskih razmerij, varstva potrošnikov, varstva osebnih podatkov, avtorske in sorodnih pravic, plačilnih storitev). Veljavni predpisi neposredno veljajo za vsa razmerja, ki jih ti posebni pogoji ne urejajo oziroma jih ne urejajo drugače.
  - **Vi ali Uporabnik Moj A1**, vključno z »vami«, »vam«, »pri vas«, »z vami« in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, ste naročnik ali uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev, ki na način in pod pogoji, določenimi s temi posebnimi pogoji, uporabljate mobilno aplikacijo Moj A1.
2. Če pomena posameznega izraza, ki ga uporabljamo v teh posebnih pogojih, ne opredeljujemo v teh posebnih pogojih, za tak izraz velja pomen oziroma vsebina kot

jo določajo splošni pogoji (npr. naročnik, uporabnik, naročniška pogodba, račun, razčlenjeni račun). Pomen izrazov, kot je določen v prejšnji točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v posebnih pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

## **II. Zagotavljanje mobilne aplikacije Moj A1**

3. Samostojno določamo pogoje za zagotavljanje, uporabo in dostop do mobilne aplikacije Moj A1. Prav tako samostojno določamo vsakokratne lastnosti oziroma funkcionalnosti mobilne aplikacije Moj A1. Pogoje za zagotavljanje, uporabo in dostop do mobilne aplikacije Moj A1, kakor tudi njene vsakokratne lastnosti oziroma funkcionalnosti, smemo kadar koli spremeniti, o čemer vas bomo obvestili na enega izmed načinov, določenih v poglavju XIII. teh posebnih pogojev (Obveščanje).
4. Pri obveščanju po prejšnji točki nismo vezani na kakršen koli rok, v katerem bi vas morali o spremembi obvestiti, če prisilna pravila veljavnih predpisov za posamezni primer ne določajo drugače. Če mobilno aplikacijo Moj A1 po obvestilu o spremembi še naprej uporabljate, se šteje, da s spremembami soglašate.
5. Občasno lahko zagotovimo posodobitve aplikacije tako, da novo verzijo aplikacije naložimo v trgovinah Google Play, Apple App Store in Huawei App Gallery. Priporočamo vam, da v nastavitvah mobilne naprave omogočite avtomatsko posodabljanje aplikacije oziroma da aplikacijo sami redno ročno posodabljate, saj lahko posodobitve vključujejo tudi pomembne varnostne popravke. Občasno lahko onemogočimo posamezno starejšo verzijo aplikacije, o čemer bomo vse uporabnike obvestili na enega od načinov, določenih v poglavju XIII. teh posebnih pogojev (Obveščanje).
6. Podeljujemo vam neizključno, omejeno, preklicno in neprenosljivo pravico do uporabe mobilne aplikacije Moj A1, ki ste jo dolžni uporabljati odgovorno ter v skladu s temi posebnimi pogoji in veljavnimi predpisi.
7. Naše in vaše pravice in obveznosti v zvezi z zagotavljanjem, uporabo in dostopom do mobilne aplikacije Moj A1 so urejene s temi posebnimi pogoji. Naše in vaše pravice in obveznosti iz naslova naročniškega razmerja za elektronske komunikacijske storitve pa so urejene v splošnih pogojih in posebnih pogojih, ki so določeni za posamezno elektronsko komunikacijsko storitev (npr. posebni pogoji za mobilne ali širokopasovne storitve) in so objavljeni na spletnem mestu A1.si.

## **III. Namestitev in registracija**

8. Mobilno aplikacijo Moj A1 si lahko namestite na svojo mobilno napravo preko trgovin Google Play, Apple App Store in Huawei App Gallery. Namestitev mobilne aplikacije Moj A1 je možna samo na mobilne naprave, ki podpirajo operacijski sistem Android oziroma iOS. Mobilna aplikacija Moj A1 zaradi različnih operacijskih sistemov, ki danes obstajajo na trgu, ne more delovati, ne da bi pred zagonom pridobila tip vaše mobilne naprave in operacijski sistem. Svetujemo vam, da pred namestitvijo mobilne aplikacije Moj A1 pazljivo preberete te posebne pogoje.
9. Registracija v mobilni aplikaciji Moj A1 je pogoj za njeno uporabo. V postopku registracije morate vpisati vse zahtevane podatke in potrditi, da se strinjate s temi posebnimi pogoji.
10. Postopek registracije se razlikuje glede na to, ali ste uporabnik mobilnih ali širokopasovnih storitev:
  - Če ste uporabnik mobilnih storitev v postopku registracije vnesete svojo telefonsko številko in pridobite enkratno geslo. V nadaljevanju nato določite svoje osebno geslo in vpišete vse zahtevane podatke.
  - Če ste uporabnik širokopasovnih storitev in/ali brezžičnega interneta (npr. Ultra):
    - v postopku registracije vnesete svoje uporabniško ime in enkratno geslo, ki ste ju prejeli v pismu dobrodošlice skupaj z opremo. V nadaljevanju nato določite

- o svoje osebno geslo in vpišete vse zahtevane podatke; ali
  - o če ste izgubili enkratno geslo, ki ste ga prejeli v pismu dobrodošlice, in imate pri nas potrjen e-poštni naslov, lahko zahtevate enkratno geslo, ki vam ga pošljemo na potrjen e-poštni naslov. V nadaljevanju nato določite svoje osebno geslo in vpišete vse zahtevane podatke.
11. V postopku registracije ste dolžni zagotoviti popolne, pravilne in resnične podatke. Vašo registracijo lahko iz utemeljenih razlogov zavrnemo, med drugim tudi, če navedete nepopolne, nepravilne ali neresnične podatke ali v drugih utemeljenih primerih v skladu z našo prosto presojo.
12. Osebno geslo in druga sredstva identifikacije so namenjeni izključno vaši osebni uporabi in jih ne smete deliti s tretjimi osebami. Priporočamo vam, da skrbno varujete podatke v zvezi s svojim uporabniškim računom. Strinjate se, da nosite vso odgovornost za vse aktivnosti na in v zvezi z vašim uporabniškim računom. Kraja ali zloraba uporabniškega računa predstavljajo tveganja na vaši strani, zato vse posledice, škodo in stroške kraje ali zlorabe uporabniškega računa nosite izključno sami. Mi v zvezi s krajo ali zlorabo vašega uporabniškega računa ne prevzemamo nobene obveznosti in odgovornosti, če prisilna pravila veljavnih predpisov za posamezni primer ne določajo drugače.
13. Zaradi zagotavljanja večje varnosti omogočamo tudi 2-faktorsko avtentikacijo, ki jo vklopite:
- preko SMS sporočila, če ste uporabnik mobilnih storitev;
  - preko e-poštnega sporočila ali SMS sporočila, ki ga pošljemo na vašo kontaktno telefonsko številko, če ste uporabnik širokopasovnih storitev.
14. Omogočamo tudi vklop bioidentifikacije (prstni odtis ali prepoznavna obraza), ki jo vklopite tako, da se v aplikaciji Moj A1 premaknete na stran »Profil« in nato izberite »Nastavitve«, nato pa postavko »Nastavitve profila«. Na tem zaslonu boste lahko spreminjali nastavitve dvofaktorske avtentikacije in bioidentifikacije ter ostale nastavitve, povezane z vašim profilom.
15. Ob prenehanju naročniške pogodbe se vsakemu uporabniku avtomatično ukine uporabniški račun in s tem dostop do aplikacije. Registracija je mogoča le za čas, ko imate status naročnika oziroma uporabnika A1 elektronskih komunikacijskih storitev. Račune, ki so dostopni v mobilni aplikaciji Moj A1 si lahko shranite lokalno pred prenehanjem naročniške pogodbe.

#### **IV. Postopek v primeru ukradenega ali zlorabljenega uporabniškega računa**

16. Če ugotovite ali sumite, da je bil vaš uporabniški račun ukraden ali zlorabljen, nam svoj zahtevek za izbris vašega uporabniškega računa sporočite na brezplačno telefonsko številko 040 40 40 40 ali se oglasite na enem od naših prodajanih mest. Po izvedbi razumnih ukrepov za preveritev vaše identitete in preveritvi upravičenosti vašega zahtevka, bomo izbrisali vaš uporabniški račun in s tem preprečili njegovo nadaljnjo uporabo. Hkrati vam bomo podali navodila za ponovno registracijo v mobilni aplikaciji Moj A1, kar vam bo omogočilo njeno nadaljnjo uporabo z novim osebnim geslom oziroma drugim sredstvom identifikacije.
17. Če sami ugotovimo ali sumimo na krajo ali zlorabo vašega uporabniškega računa, imamo pravico (ne pa tudi dolžnost), da brez predhodnega obvestila izbrišemo vaš uporabniški račun in izvedemo morebitne druge ukrepe, ki jih ocenimo za potrebne. O izvedenih ukrepih vas bomo obvestili in vam poslali navodila za ponovno registracijo v mobilni aplikaciji Moj A1, kar vam bo omogočilo njeno nadaljnjo uporabo z novim osebnim geslom oziroma drugim sredstvom identifikacije.

## **V. Postopek v primeru pozabljenega gesla**

18. V primeru pozabljenega gesla, na prijavnih strani v aplikaciji izberete opcijo "pozabljeno geslo" in sledite postopku v aplikaciji. V postopku boste vnesli svojo telefonsko številko ali uporabniško ime, nato pa vam bomo preko SMS sporočila (če ste uporabnik mobilnih storitev) ali elektronske pošte (če ste uporabnik širokopasovnih storitev) poslali enkratno geslo za preveritev pristnosti. Po pravilno vnesenem enkratnem geslu, si lahko nastavite novo geslo za dostop do mobilne aplikacije Moj A1.

## **VI. Sprememba podatkov**

19. Vsako spremembo podatkov, ki ste nam jih sporočili v postopku registracije, nam morate sporočiti v najkrajšem možnem času tako, da podatke uredite v aplikaciji ali pa se obrnete na naš center za pomoč uporabnikom. Sprememba določenih osebnih podatkov je na voljo le preko centra za pomoč uporabnikom, kjer lahko agent zahteva identifikacijo z osebnim dokumentom.
20. Če nas o spremembi podatkov ne obvestite, nosite vse negativne posledice izostanka tega obvestila. Naša odgovornost za morebitno napačno, prepozno ali nepopolno izpolnitev naših obveznosti v posledici izostanka vašega obvestila je v celoti izključena.

## **VII. Uporabniške pravice**

21. Uporabniške pravice, ki so vam na voljo, so odvisne od nivoja uporabniških pravic, ki vam je dodeljen.
22. Uporabniška pravica pregleda naročniškega razmerja omogoča vpogled v podatke naročniškega razmerja, ne omogoča pa upravljanja naročniškega razmerja.
23. Uporabniška pravica upravljanja naročniškega razmerja omogoča:
- plačevanje računov;
  - naročanje, spreminjanje in preklic nekaterih brezplačnih storitev v skladu z našo vsakokratno ponudbo (npr. naročilo e-računa, zahtevke za PUK1/PUK2, sprememba obračunskega cikla in vrste računa, naročanje direktne bremenitve);
  - naročanje, spreminjanje in preklic nekaterih plačljivih storitev v skladu z našo vsakokratno ponudbo (npr. sprememba paketa, vklop/izklop določenih opcij, začasna zamrzitev naročniškega razmerja);
  - naročanje, spreminjanje in preklic drugih storitev v skladu z našo vsakokratno ponudbo.
24. Ob sklenitvi naročniške pogodbe se določi nosilec naročniškega razmerja, to je naročnik. Naročnik je bodisi hkrati tudi edini uporabnik, ali pa naročnik ob sklenitvi naročniške pogodbe ali kasneje, po postopku kot ga določimo, imenuje enega ali več dodatnih uporabnikov. Naročnik nas je skladno s splošnimi pogoji dolžan obveščati o vsaki spremembi svojih uporabnikov.
25. Naročnik, ki je hkrati tudi edini uporabnik, ima neomejeno uporabniško pravico pregleda in upravljanja naročniškega razmerja ter so mu na voljo vse funkcionalnosti v aplikaciji.
26. V primeru naročniškega razmerja z dodatnimi uporabniki, imajo naročnik in uporabniki uporabniške pravice omejene, in sicer glede na naslednje nivoje uporabniških pravic:
- lastniški nivo;
  - administratorski nivo;
  - uporabniški nivo.
27. Dodelitev, odvzem ali spremembo nivoja uporabniških pravic za svoje uporabnike lahko opravi naročnik preko portala Moj A1, razen prenosa lastniškega nivoja, ki ga

mora naročnik urediti s pomočjo svojega skrbnika, če je naročnik pravna oseba ali podjetnik, oziroma svetovalca na prodajnem mestu, če je naročnik potrošnik, ki naročnika pred izvedbo prenosa ustrezno identificira.

28. Lastniški nivo vam omogoča:

- Pregled naročniškega razmerja, kar vključuje vpogled v:
  - tekočo porabo za vsa svoja naročniška razmerja;
  - končni znesek za plačilo storitev, stroškov in ostalih obračunskih elementov v posameznem obračunskem obdobju za vsa svoja naročniška razmerja (pri ločenem računu to pomeni vpogled v končni znesek za plačilo storitev, stroškov in ostalih obračunskih elementov v posameznem obračunskem obdobju za poslovno in zasebno uporabo);
  - razčlenjeni račun v elektronski obliki za vsa svoja naročniška razmerja (pri ločenem računu to pomeni vpogled v razčlenjeni račun v elektronski obliki za poslovno in zasebno uporabo).
- Upravljanje naročniškega razmerja, kar vključuje:
  - plačevanje računov za vsa svoja naročniška razmerja;
  - naročanje, spreminjanje in preklic brezplačnih storitev za vsa svoja naročniška razmerja;
  - naročanje, spreminjanje in preklic plačljivih storitev za vsa svoja naročniška razmerja;
  - naročanje, spreminjanje in preklic drugih storitev v skladu z našo vsakokratno ponudbo za vsa svoja naročniška razmerja;
  - sprememba osnovnih podatkov o uporabnikih.

29. Administratorski nivo vam lahko, če ste uporabnik, podeli naročnik. Administratorski nivo vam omogoča enake pravice kot jih lastniški nivo omogoča naročniku, vendar samo za tista naročniška razmerja, ki jih izrecno določi naročnik.

30. Uporabniški nivo vam je, če ste uporabnik, samodejno dodeljen in vam omogoča naslednji omejen dostop:

- Pregled naročniškega razmerja za eno ali več telefonskih števil (MSISDN) oziroma širokopasovnih storitev, ki jih uporabljate, kar zajema vpogled v:
  - tekočo porabo;
  - znesek za plačilo storitev, stroškov in ostalih obračunskih elementov v posameznem obračunskem obdobju;
  - razčlenjeni račun v elektronski obliki.
- Upravljanje naročniškega razmerja, kar vključuje:
  - naročanje, spreminjanje in preklic brezplačnih storitev za eno ali več telefonskih števil (MSISDN) oziroma širokopasovnih storitev, ki jih uporabljate.

31. Osebe mlajše od 18 let ne morejo preko mobilne aplikacije Moj A1 izvajati kakršnih koli naročil, s katerimi je povezana sklenitev, sprememba ali podaljšanje naročniškega razmerja.

### **VIII. Naročanje storitev in plačevanje računov**

32. Za naročanje, spreminjanje in preklic storitev iz naše vsakokratne ponudbe preko aplikacije veljajo splošni pogoji, posebni pogoji, ki so določeni za posamezno

elektronsko komunikacijsko storitev (npr. mobilne ali širokopasovne storitve), in ti posebni pogoji. S podajo posameznega naročila preko aplikacije soglašate z navedenimi pogoji.

33. Plačljive storitve, ki jih naročite preko mobilne aplikacije Moj A1, se vam zaračunajo na računih, ki vam jih izstavljamo ob upoštevanju obračunskega obdobja, dogovorjenega v naročniški pogodbi, in sicer skupaj z vašimi ostalimi plačilnimi obveznostmi do nas iz naslova naročniške pogodbe.
34. Mobilna aplikacija Moj A1 vam omogoča brezgotovinsko plačevanje računov s plačilnimi karticami ali na drug način v skladu z našo vsakokratno ponudbo. Pridržujemo si pravico do spremembe oziroma uvedbe drugih načinov plačila.
35. Zaradi zagotavljanja varnega poslovanja ste dolžni plačilno kartico skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati. Pri poslovanju s plačilno kartico ste dolžni upoštevati pravila in pogoje banke, ki je plačilno kartico izdala. V primeru zlorabe, izgube ali kraje plačilne kartice ste dolžni ravnati na način, ki je določen s pravili banke, ki vam je izdala plačilno kartico. Zloraba, izguba ali kraja plačilne kartice predstavlja tveganje na vaši strani, zato vse posledice, škodo in stroške zlorabe, izgube ali kraje plačilne kartice nosite sami v skladu s pravili in pogoji banke, ki je kartico izdala.
36. Pri izvedbi transakcije s plačilno kartico bodo uporabljena ustrezna sredstva za zaščito prenosa in shranjevanja osebnih podatkov, naročil in plačil. Ponudnik Bankart za nas izvaja storitev varnega spremljanja plačil preko interneta. Povezava med vami in strežnikom je v plačilnem delu šifrirana z varno SSL povezavo.
37. Vse vsakokrat veljavne cene storitev, so objavljene v ceniku na spletnem mestu A1.si. Vse cene so v EUR in vključujejo DDV. Rok veljavnosti in pogoji morebitnih posebnih prodajnih ponudb so vsakokrat navedeni ob sami ponudbi in se med seboj lahko razlikujejo.
38. Spreminjanje naročila, ki ga podate v okviru mobilne aplikacije Moj A1, je mogoče do njegove potrditve. Naročilo je potrjeno, ko ga potrdite s klikom na gumb »Potrdi«, s čimer se strinjate z obveznostjo plačila.
39. Vse vaše naročene storitve oziroma vklopljene opcije si lahko ogledate v aplikaciji pod zavihkom »Moje storitve«.
40. Pravico imate, da v 14 dneh brez navedbe razloga odstopite od posameznega naročila, ki ga izvedete preko aplikacije Moj A1. V roku 14 dni od izvedbe naročila nam morate pisno sporočiti svoj odstop preko obrazca za odstop od pogodbe ali preko kontaktnega obrazca, ki sta dostopna na spletnem mestu A1.si, ali preko podpisane izjave o odstopu, ki jo pošljete po pošti na naš naslov.
41. Če ob oddaji naročila podate soglasje, da začnemo z opravljanjem storitev v 14-dnevnem odstopnem roku in svoje strinjanje, da s tem izgubite pravico do odstopa od naročila v roku 14 dni, nam morate v primeru odstopa plačati znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo. Stroški, ki vas v primeru odstopa v odstopnem roku bremenijo so stroški, ki bi vam bili zaračunani, če ne bi odstopili, kot npr.:
  - strošek priključnine,
  - sorazmerni del naročnine v času uporabe storitev do dneva odstopa od naročila,
  - znesek porabe v času uporabe storitev do dneva odstopa od naročila.
42. Če v odstopnem roku odstopite od naročila na način, da nam pošljete "Obrazec za prenos telefonske številke k drugemu operaterju" (t. i. MNP), vas bremenijo zgoraj navedeni stroški do dneva dejanskega prenosa telefonske številke k drugemu operaterju.
43. Pravica do odstopa od pogodbe kot je opredeljena v prejšnjih odstavkih velja zgolj in

izključno za tiste naročnike, ki se v skladu z definicijo veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov štejejo za potrošnike (fizične osebe, ki pridobijo ali uporabljajo blago, storitve in digitalno vsebino za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti).

## **IX. Omejitve pri uporabi mobilne aplikacije Moj A1**

44. Ves čas si prizadevamo zagotavljati čim bolj nemoteno delovanje aplikacije, vendar ne dajemo nobenega jamstva in zagotovila v zvezi z njeno razpoložljivostjo in njenim delovanjem oziroma razpoložljivostjo in delovanjem katerega koli njenega dela. Morebitne napake in nepravilnosti v delovanju aplikacije si bomo prizadevali odpraviti v najkrajšem možnem času.
45. Vzpostavljene imamo sisteme upravljanja (kot so npr. sistemi upravljanja neprekinjenega poslovanja oziroma varovanja informacij), pri vzpostavitvi katerih upoštevamo mednarodno priznane standarde in dobre prakse z namenom, da zagotovimo neprekinjeno izvajanje aplikacije na sprejemljivi vnaprej določeni ravni oziroma, da zagotovimo upravljanje varnosti.
46. Kadar koli lahko začasno omejimo oziroma prekinemo izvajanje oziroma omogočanje uporabe aplikacije oziroma njenega posameznega dela:
  - če je zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče, višje sile ali drugih podobnih razlogov tehnično ne moremo izvajati oziroma omogočati njene uporabe, ali
  - če je to potrebno zaradi izvedbe rednih ali izrednih vzdrževalnih del na aplikaciji, ali
  - če je to potrebno zaradi drugega po naši presoji utemeljenega razloga (npr. zaradi varstva vaših pravic ali pravic drugih oseb).
47. O dalj časa trajajoči omejitvi oziroma prekinitvi vas bomo obvestili na spletnem mestu A1.si in/ali v aplikaciji takoj, ko bo to mogoče. Iz naslova omejitev oziroma prekinitev niste upravičeni do povračila kakršne koli škode in stroškov.
48. V primeru popolnega ali delnega izpada in/ali drugih prekinitev oziroma motenj v delovanju aplikacije, si bomo prizadevali (kolikor to omogočajo tehnični pogoji na naši strani) ponovno vzpostaviti oziroma zagotoviti aplikacijo čim prej po tem, ko bomo ugotovili, da je razlog za prekinitvev oziroma omejitev njenega izvajanja prenehal obstajati oziroma je bil odpravljen.
49. Delovanje oziroma morebitno moteno delovanje aplikacije presojamo na podlagi lastnih tehničnih podatkov o delovanju aplikacije, vključno z njenim delovanjem pri posameznem uporabniku.
50. Ne odgovarjamo za škodo, ki nastane zaradi vaše neprimerne, nepravilne ali neustrezne uporabe aplikacije ali mobilne naprave oziroma zaradi vašega drugega ravnanja. Prav tako ne odgovarjamo za morebitne napake, motnje ter prekinitve v delovanju aplikacije, ki izvirajo iz fizičnih omejitev (povezave) ter kakršnih koli zunanjih vplivov (npr. motilci, ojačevalci, ki motijo mobilno omrežje).
51. Po svojih najboljših močeh si prizadevamo za preprečitev nedovoljenih dostopov do aplikacije in/ali nedovoljeno uporabo aplikacije in/ali kakršne koli druge zlorabe pri dostopu do oziroma uporabi aplikacije, vendar ne odgovarjamo za nobene posledice, ki bi vam ali komur koli tretjemu nastale zaradi takšnih nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe in/ali kakršnih koli drugih zlorab pri dostopu do aplikacije, če ni s prisilnimi pravili veljavnih predpisov za posamezni primer določeno drugače. V primeru nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe aplikacije in/ali kakršnih koli drugih zlorab pri dostopu do oziroma uporabi lahko izvedemo vse ukrepe in druga dejanja, ki jih v skladu s svojo lastno poslovno presojjo štejemmo za potrebne zaradi varstva svojih pravic in interesov in/ali zaradi varstva pravic in interesov uporabnikov aplikacije in/ali zaradi varstva pravic in interesov katerih koli drugih oseb. Zavedati se morate tudi, da ste za svoje geslo in morebitno razkrivanje svojih osebnih podatkov tretjim osebam odgovorni izključno sami.



52. Po svojih najboljših močeh si prizadevamo za varen način prenosa osebnih in drugih zaupnih podatkov preko aplikacije, za varno hranjenje podatkov in zaščito podatkov pred nepooblaščenimi dostopi, zlorabami, izgubami in spremembami, vendar ne odgovarjamo za nobene posledice, ki bi vam oziroma komur koli tretjemu nastale zaradi nepooblaščenega dostopa do osebnih in drugih zaupnih podatkov oziroma zlorabe osebnih ali drugih zaupnih podatkov oziroma izgube ali spremembe teh podatkov, če ni s prisilnimi pravili veljavnih predpisov za posamezni primer določeno drugače.
53. V največji meri, kot je dopustno skladno z veljavnimi predpisi, je izključena naša odgovornost za npr.:
- varnost podatkov, ki se izmenjujejo med strežniki zaradi omogočanja različnih funkcionalnosti aplikacije;
  - varovanje datotek, ki se shranjujejo na strežnikih, zagotavljanje zaščite zasebnosti prenesenih podatkov preko spleta, vdore v vašo mobilno napravo ali programsko opremo.
54. Naša odgovornost za morebitno škodo, ki bi jo utrpeli pri uporabi aplikacije, vključno zaradi spremembe oziroma posodobitve oziroma prenehanja zagotavljanja aplikacije oziroma posamezne vsebine, je v celoti izključena, razen če prisilna pravila veljavnih predpisov določajo drugače.
55. V primerih, ko naša odgovornost v skladu s prisilnimi pravili veljavnih predpisov ne more biti izključena, vam ne odgovarjamo za škodo, ki presega trikratni znesek zadnjega računa, ki smo ga v okviru naročniškega razmerja, v zvezi s katerim je nastopil škodni dogodek, izstavili pred nastopom tega škodnega dogodka.
56. V primeru smrti ali poškodb, ki so posledica dejanja ali opustitve v okviru zagotavljanja aplikacije, odgovorna oseba odgovarja v skladu z veljavnimi predpisi.
57. Zavezujete se, da ne boste bodisi sami bodisi preko tretjih oseb:
- zlorabili ali poskusili zlorabiti aplikacije;
  - izvajali ali poskusili izvajati nedovoljene dostope do aplikacije, kar vključuje tudi nedovoljeno uporabo identitete drugega uporabnika aplikacije;
  - uporabljali ali poskusili uporabljati aplikacijo na nedovoljen način (npr. uporaba aplikacije v nasprotju s temi posebnimi pogoji);
  - aplikacije ali njenih posameznih delov reproducirali, prodajali, dajali v zakup ali najem, na njej podeljevali podlicenc oziroma je kakor koli drugače distribuiral;
  - zaobšli, onemogočili ali kako drugače vplivali na varnostne funkcionalnosti aplikacije ali njenih posameznih delov;
  - zaobšli, onemogočili ali kako drugače vplivali na funkcionalnosti, ki onemogočajo ali preprečujejo uporabo ali reproduciranje določene vsebine oziroma ki zagotavljajo določene omejitve uporabe aplikacije in njenih posameznih delov;
  - izvajali obratnega inženiringa, prevajali, razstavljali ali kako drugače poskušali vzpostaviti izvorno kodo ali temeljne ideje ali algoritme aplikacije;
  - spreminjali, prevajali ali ustvarjali izpeljana dela na podlagi aplikacije;
  - zaobšli ali poskušali zaobiti naše sisteme namenjene preverjanju istovetnosti uporabnikov aplikacije;
  - odstranili, spremenili ali prekrili označb oziroma obvestil o pravicah intelektualne lastnine na in v zvezi z aplikacijo in njenimi posameznimi deli;
  - uporabljali naših logotipov in/ali znamk brez naše predhodne pisne odobritve;
  - uporabljali aplikacije in njene posamezne dele z namenom kršitve oziroma na način, da se kršijo veljavni predpisi ali splošni pogoji ali ti posebni pogoji oziroma za kakršen koli nezakonit, škodljiv ali drugače neprimeren namen.
58. Prizadevamo si, da so v aplikaciji ves čas na voljo točne in aktualne vsebine, vendar ne odgovarjamo za morebitno netočnost in neaktualnost objavljenih vsebin, če ni s prisilnimi pravili veljavnih predpisov za posamezni primer določeno drugače. Morebitne

netočne ali neaktualne vsebine si bomo prizadevali v čim krajšem času popraviti. Če podate naročilo na podlagi napačne objavljene vsebine, vas o tem obvestimo in vam omogočimo preklic naročila.

59. V celoti odgovarjate za vsebine, ki jih sami ustvarite, objavite oziroma razširite v okviru uporabe aplikacije, v kolikor je v aplikaciji to omogočeno, mi pa za vaše vsebine ne prevzemamo nobene odgovornosti. Na vsebinah, ki jih objavimo v aplikaciji, ne pridobite avtorske ali sorodnih pravic ali drugih pravic intelektualne lastnine. Prav tako v nobenem primeru ne odgovarjamo za morebitni zahtevek katere koli tretje osebe v primeru, če pri uporabi aplikacije kršite avtorsko, sorodne in druge pravice te tretje osebe. Naša odgovornost za vsebino katere koli zunanje spletne strani, ki je na kakršen koli način povezana z aplikacijo, je v celoti izključena. Zunanjih spletnih strani tudi nismo dolžni pregledovati. Zunanje spletne strani uporabljate na svojo odgovornost in skladno s pogoji kot veljajo za te zunanje spletne strani.

## **X. Osební podatki**

60. Osebne podatke obdelujemo v skladu z veljavnimi predpisi. Način obdelave osebnih podatkov ter vaše pravice v zvezi s tem, so določene v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je dostopna na spletnem mestu A1.si.

61. Mobilna aplikacija Moj A1 za namen delovanja aplikacije lahko dostopa do naslednjih podatkov:

- lokacija mobilne naprave,
- podatek, ali mobilna naprava trenutno uporablja WiFi omrežje,
- podatek, ali je mobilna naprava povezana z našim omrežjem,
- podatek, ali je vklopljen mobilni internet,
- podatek, ali se za dostop do mobilne naprave uporablja prstni odtis ali prepoznavna obraza.

62. Če želite, da se vaš prstni odtis oziroma prepoznavna obraza, ki se uporablja za dostop do mobilne naprave, uporablja tudi za dostop do mobilne aplikacije Moj A1, morate to predhodno potrditi. Če tega ne želite, lahko še vedno uporabljate aplikacijo, pri čemer uporabite druge načine prijave v aplikacijo. Način prijave lahko urejate v nastavitvah mobilne aplikacije Moj A1.

63. V primeru izpolnjevanja kontaktnega obrazca v mobilni aplikaciji Moj A1 se v obrazec lahko prenesejo podatki glede na izbrano vsebino (npr. ime in priimek, številka vaše mobilne naprave, model mobilne naprave, verzija operacijskega sistema, jakost signala).

64. Če ste naročnik, nam tudi izrecno zagotavljate in jamčite, da ste oziroma boste o uporabi mobilne aplikacije Moj A1 in vseh posledicah njene uporabe v skladu s temi posebnimi pogoji (vključno tudi v zvezi s posledicami dodelitve nivoja uporabniških pravic), seznanili svoje uporabnike. Uporabnike morate seznaniti preden nam posredujete obvestilo o posameznem uporabniku oziroma spremembi uporabnika, in sicer ne glede na to, ali mobilno aplikacijo Moj A1 tudi sami uporabljajo ali ne. Od uporabnikov ste dolžni pridobiti tudi vsa potrebna dovoljenja in soglasja za uporabo mobilne aplikacije Moj A1 na način in v skladu s temi posebnimi pogoji ter predpisi s področja varstva osebnih podatkov. Če te obveznosti ne izpolnite, nosite sami vse negativne posledice tega dejstva in odgovornost za vso povzročeno škodo.

65. Če ste naročnik tudi izrecno zagotavljate, da ste seznanjeni z dejstvom, da je uporabnikom avtomatično omogočen vpogled v razčlenjeni račun v elektronski obliki, in sicer tudi v primeru, če niste podali pisne zahteve za pridobitev razčlenjenega računa. Uporabnike ste dolžni o tem predhodno seznaniti, in sicer ne glede na to, ali mobilno aplikacijo Moj A1 tudi sami uporabljajo ali ne, in z njihove strani v skladu s predpisi s področja varstva osebnih podatkov pridobiti vsa potrebna dovoljenja in soglasja za vpogled v razčlenjeni račun za storitve, ki jih uporabljajo. Če te obveznosti

ne izpolnite, nosite sami vse negativne posledice tega dejstva in odgovornost za vso povzročeno škodo.

#### **XI. Prenos pravic in obveznosti**

66. Zato, da v čim večji meri odpravimo možnost za daljše prekinitve oziroma za nemožnost zagotavljanja aplikacije oziroma, da bi bila vsem uporabnikom aplikacije kontinuirano zagotovljena aplikacija v skladu s temi pogoji, vnaprej privoljujete, da lahko svoje posamezne pravice in obveznosti iz teh posebnih pogojev oziroma izvajanje teh posebnih pogojev delno ali v celoti prenesemo na tretjo osebo, ki bo od tega prenosa dalje nosilka naših prenesenih pravic in obveznosti iz naslova teh posebnih pogojev. O tem prenosu vas bomo obvestili na vidnem mestu v aplikaciji in na spletnem mestu A1.si, pri čemer začne prenos učinkovati v roku, določenem v obvestilu.

#### **XII. Prenehanje uporabe aplikacije**

67. Aplikacijo lahko kadar koli prenehate uporabljati tako, da izbrišete svoj Moj A1 uporabniški račun in aplikacijo odstranite s svoje mobilne naprave.

68. Pravico imamo, da aplikacijo kadar koli prenehamo zagotavljati bodisi posameznemu ali vsem uporabnikom aplikacije, pri tem pa nismo dolžni pojasnjevati razlogov za svojo odločitev. O prenehanju zagotavljanja aplikacije vas bomo predhodno obvestili na enega izmed načinov, določenih v poglavju XIII. teh posebnih pogojev (Obveščanje).

#### **XIII. Obveščanje**

69. Obvestila v zvezi z izvajanjem in uporabo aplikacije oziroma druga obvestila na podlagi teh posebnih pogojev, vam pošiljamo na enega od naslednjih načinov:

- v aplikaciji,
- po elektronski pošti,
- po SMS sporočilu,
- z objavo na spletnem mestu A1.si,
- na drug način, da je mogoče izkazati, da je bilo sporočilo poslano.

70. Obveščamo vas lahko na vse kontaktne podatke, ki ste nam jih posredovali.

#### **XIV. Podpora uporabnikom aplikacije**

71. Dodatne informacije v zvezi z uporabo mobilne aplikacije Moj A1 so vam na voljo na brezplačni telefonski številki 040 40 40 40 ali preko kontaktnega obrazca, ki je dostopen na [Pomoč in informacije | A1](#), ali na katerem koli A1 prodajnem mestu.

72. Morebitno napako v delovanju aplikacije ali zahtevke za podporo nam lahko sporočite preko kontaktnega obrazca, ki je dostopen na [Pomoč in informacije | A1](#), skupaj z vsemi potrebnimi informacijami, ki nam bodo v pomoč pri določitvi vzroka napake in njenemu odpravljanju oziroma reševanju zahtevka za podporo.

73. Če želite podati reklamacijo v zvezi z računom ali ugovor iz naslova izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev, velja postopek za ugovor in spor pred agencijo, določen v Splošnih pogojih.

74. Če menite, da je bila kršena katera koli vaša pravica iz naslova uporabe aplikacije na podlagi teh posebnih pogojev (razen reklamacije v zvezi z računom ali ugovora iz naslova izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev, za katere velja postopek opisan v prejšnji točki), nam lahko posredujete svoj ugovor preko kontaktnega obrazca, ki je dostopen na [Pomoč in informacije | A1](#), skupaj z vsemi dejstvi in dokazili, na katerih temelji vaš ugovor. Na vaš ugovor bomo odgovorili v roku 15 delovnih dni od prejema. Odločitev glede ugovora vam bomo poslali na enega izmed načinov, določenih v poglavju XIII. teh posebnih pogojev (Obveščanje).

75. Za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bi ga, če ste naročnik - potrošnik, lahko sprožili v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015), priznavamo izvajalca Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, info@ecdr.si, +386 8 20 56 590. Sprožitev spora skladno s to točko ne posega v vašo pravico, da zoper nas vložite tožbo pred pristojnim sodiščem zaradi rešitve spora.
76. Za reševanje sporov iz naslova teh pogojev, ki ne bi bili rešeni sporazumno, je pristojno stvarno pristojno sodišče po naslovu vašega stalnega prebivališča, če ste naročnik - potrošnik oziroma stvarno pristojno sodišče v Ljubljani, če ste naročnik - podjetje. Spori, nastali iz naslova teh pogojev, se presojujejo po veljavnem pravu Republike Slovenije.

#### **XV. Sprememba in veljavnost pogojev**

77. Te posebne pogoje in katero koli drugo dokumentacijo namenjeno informiranju uporabnikov aplikacije imamo pravico kadar koli spremeniti. O spremembi pogojev oziroma druge dokumentacije vas bomo obvestili na enega izmed načinov, določenih v poglavju XIII. teh posebnih pogojev (Obveščanje).
78. Če veljavni predpisi za posamezni primer ne določajo drugače, v primeru spremembe posebnih pogojev in druge dokumentacije nismo vezani na kakršen koli rok, v katerem bi o spremembi morali obvestiti uporabnike aplikacije. Šteje se, da se s spremembami strinjate, če po prejemu obvestila o spremembi še naprej uporabljate aplikacijo.
79. Ti posebni pogoji začnejo veljati dne 15. 5. 2025 in s tem dnem v celoti nadomestijo Posebne pogoje uporabe storitve mobilne aplikacije Moj A1 z dne 10. 8. 2023.