



Veljavnost: od vključno 25.04.2023 dalje

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

Posebni pogoji telefonske prodaje

Vsebina Posebnih pogojev telefonske prodaje je naslednja:

KAZALO

I. Splošno

II. Oddaja naročila in dostava

III. Odstop od pogodbe za uporabnike - potrošnike

IV. Garancija

V. Reklamacije

VI. Jamstvo za skladnost blaga in stvarna napaka

VII. Varstvo osebnih podatkov

VIII. Podatki o lastniku in izvajalcu telefonske prodaje

IX. Končne določbe

I. Splošno

1. Izvajalec storitve telefonske prodaje (v nadaljevanju: telefonska prodaja) je družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, matična št.: 1196332000, ID za DDV: SI60595256 (v nadaljevanju: A1).
2. Uporabnik je A1 naročnik oz. druga oseba, ki preko telefonske prodaje odda naročilo (v nadaljevanju: uporabnik).
3. Posamezno naročilo, ki ga opravi uporabnik, lahko vsebuje naročniško pogodbo in/ali pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti in/ali pogodbo o nakupu na obroke in/ali nakup blaga (npr. telefonskega aparata, dodatne opreme), odvisno od navodil in želja uporabnika (v nadaljevanju: naročilo). A1 nato vsebino naročila zapakira v paket in ga dostavi uporabniku na željeni naslov (v nadaljevanju: paket).
4. Kot telefonska prodaja se šteje:
 - oddaja naročila preko telefona, ki poteka med uporabnikom in agentom klicnega centra A1
 - oddaja naročila preko telefona, ki poteka med uporabnikom in prodajalcem A1, medtem ko uporabnik sočasno preko zaslona v živo dostopa do prodajnega mesta A1 in vidi prodajalca A1 s katerim se pogovarja po telefonu.
5. Pred uporabo telefonske prodaje naj uporabnik pazljivo prebere te Posebne pogoje telefonske prodaje (v nadaljevanju: posebni pogoji). Uporabnika, ki se s posebnimi pogoji ne strinja, prosimo, da telefonske prodaje ne uporablja. Svetujemo mu, da nakup opravi na enem od prodajnih mestih A1. Če uporabnik telefonsko prodajo uporablja, se šteje, da so uporabniku ti posebni pogoji znani, da se z njihovo uporabo strinja in jih sprejema. Posebni pogoji so sestavni

del naročniške pogodbe in/ali pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti in/ali pogodbe o nakupu na obroke in/ali naročila za nakup blaga, ki se sklene oz. odda preko kanala telefonske prodaje (v nadaljevanju posamično tudi: pogodba oz. skupaj: pogodbe), kakor tudi vsake dopolnitve navedenih pogodb, ki se sklene oz. odda preko kanala telefonske prodaje.

6. A1 in uporabnik medsebojne pravice in obveznosti pri nakupu blaga in storitev prek telefonske prodaje urejata s temi posebnimi pogoji. Medsebojne pravice in obveznosti iz naslova izvajanja in uporabe posameznih elektronskih komunikacijskih storitev so opredeljene v vsakokrat veljavnih Splošnih pogojih za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev družbe A1 Slovenija, d. d. in vsakokrat veljavnih posebnih pogojih za posamezne storitve, ki so objavljeni na spletni strani A1.si in so priloženi pogodbi kot njen sestavni del (v nadaljevanju skupaj: splošni pogoji). Posamezni izrazi, ki se uporabljajo v teh posebnih pogojih, imajo pomen, ko ga določajo ti posebni pogoji. Če pomen posameznega uporabljenega izraza ni določen s temi posebnimi pogoji, pa za tak izraz velja pomen kot ga določajo splošni pogoji ali veljavni predpisi.
7. Osebe, mlajše od 18 let, ne morejo prek telefonske prodaje opravljati nakupov blaga in storitev, za katere je v drugih pogojih A1 določena starostna meja 18 let (npr. sklenitev naročniške pogodbe, pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, pogodbe o nakupu na obroke). Osebe, stare od 15 do 18 let, s sprejemom teh pogojev potrjujejo, da so za sklenitev pogodbe pridobile morebitno potrebno dovoljenje staršev ali zakonitih zastopnikov. Nakup blaga preko telefonske prodaje lahko opravi samo uporabnik, ki z A1 sklene naročniško pogodbo oz. je obstoječi naročnik A1. Zgolj za primere, ko uporabnik kupi blago, A1 za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015), priznava izvajalca Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, info@ecdr.si, +386 8 20 56 590.

II. Oddaja naročila in dostava

8. Uporabnik odda naročilo tako, da v pogovoru z agentom klicnega centra A1 oz. prodajalcem A1 nedvoumno izrazi svojo voljo skleniti pravni posel. Za naročilo mora uporabnik posredovati ime, priimek, naslov, davčno številko ali drug identifikacijski podatek, ki ga določi A1. Ob oddaji naročila lahko uporabnik kadarkoli od agenta klicnega centra oz. prodajalca A1 zahteva ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.
9. Dostava paketa se izvede na naslov, ki ga je uporabnik navedel ob oddaji naročila. Uporabnik bo z višino morebitnih stroškov dostave seznanjen ob oddaji naročila. Uporabnik prejme SMS obvestilo o času dostave na mobilno kontaktno številko, ki jo navede ob oddaji naročila. Če uporabnik mobilne kontaktne številke ne navede, SMS obvestila o času dostave ne prejme.
10. Dostavo paketov opravlja izvajalec dostave, ki ga izbere A1 (v nadaljevanju: izvajalec dostave). Oddana naročila bodo dostavljena na katerikoli naslov na območju Slovenije.
11. Paket bo predvidoma dostavljen v treh delovnih dneh od dneva oddaje naročila, najkasneje pa v roku 30 (tridesetih) dni. Če uporabnika na navedenem naslovu za dostavo ni mogoče najti, bo izvajalec dostave na istem naslovu pustil obvestilo o prispetju paketa. Obvestilo bo vsebovalo številko pošiljke in telefonsko številko izvajalca dostave. Uporabnik se mora v roku štirih delovnih dni z izvajalcem dostave dogovoriti o novem datumu dostave paketa. Če tega ne stori, izvajalec dostave poizkusi peti delovni dan ponovno dostaviti paket. V kolikor paketa ponovno ni možno vročiti, se le to brez obvestila vrne A1.

Če pa uporabnika ni mogoče najti na naslovu za dostavo in mu niti ni mogoče pustiti obvestila o prispetju naročila (na primer, če je stavba oz. vhod za dostavo zaklenjen in ni dostopa do poštnega nabiralnika), potem bo izvajalec dostave paket ponovno poizkusil dostaviti naslednji delovni dan. Če je tudi drugi poizkus dostave neuspešen, bo izvajalec dostave paket vrnil A1, ne da bi obvestil uporabnika.
12. V primeru sklenitve naročniške pogodbe, agent v klicnem centru oz. prodajalec A1 uporabnika predhodno seznanj s končno ceno, ki vsebuje skupne stroške za posamezno obračunsko obdobje.
13. Naročniška pogodba, pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti in/ali pogodba o nakupu na obroke je sklenjena s podpisom obeh pogodbenih strank. Uporabnik podpiše pogodbo na enega

od naslednjih načinov: 1. ob dostavi pošiljke (s strani izvajalca dostave) na naslov, ki ga je navedel ob oddaji naročila, 2. z elektronskim podpisom dokumentov (Click2sign). Način podpisa je odvisen od vrste pogodbe, ki se sklepa, in tehničnih zmožnosti uporabnika. Za uporabnike, ki ob oddaji naročila navedejo svoj elektronski naslov za prejem dokumentacije, se šteje, da se obe pogodbeni stranki strinjata, da A1 izvod takšne pisne pogodbe uporabniku pošlje po elektronski pošti. Uporabniki, ki ob oddaji naročila ne navedejo svojega elektronskega naslova za prejem dokumentacije, bo A1 poslal papirni izvod pogodbe po klasični pošti najkasneje dva (2) delovna dneva po dostavi naročila.

14. V primeru, ko uporabnik kupi blago oz. storitev v povezavi s sklenitvijo naročniške pogodbe, pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali pogodbe o nakupu na obroke, je v skladu s splošnimi pogoji dolžan izvajalec dostave pred izročitvijo blaga opraviti identifikacijo uporabnika. Uporabnik se identificira tako da izvajalcu dostave omogoči vpogled v svoj veljavni uradni osebni dokument (npr. osebna izkaznica, potni list, voziško dovoljenje, uradni identifikacijski dokumenti drugih držav ali mednarodnih organizacij). Blago oz. storitve, ki jih uporabnik kupi v povezavi s sklenitvijo naročniške pogodbe ali pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali pogodbe o nakupu na obroke, lahko prevzame samo uporabnik osebno. Pooblastitev druge osebe za prevzem navedenega blaga oz. storitev ni možna.

III. Odstop od pogodbe za uporabnike - potrošnike

15. To poglavje posebnih pogojev oz. pravica do odstopa od pogodbe velja zgolj in izključno za tiste uporabnike A1 telefonske prodaje, 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).

16. Uporabnik lahko brez navedbe razloga odstopi od naročniške pogodbe v štirinajstih dneh od dneva sklenitve naročniške pogodbe. V tem roku mora uporabnik pisno sporočiti svoj odstop prek obrazca za odstop od pogodbe in vračilo blaga ali preko kontaktnega obrazca, ki ju najde na spletni strani A1.si, ali preko podpisane izjave o odstopu, ki jo pošlje po pošti na naslov A1.

17. Uporabnik, ki je ob sklenitvi naročniške pogodbe podal soglasje, da A1 začne z opravljanjem storitev v zgoraj navedenem odstopnem roku in se strinja, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe v roku 14 dni, mora v primeru odstopa A1 plačati znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo. Stroški, ki uporabnika v primeru odstopa v odstopnem roku bremenijo so:

- strošek priključnine,
- sorazmerni del naročnine v času uporabe storitev do dneva odstopa od naročniške pogodbe,
- znesek porabe v času uporabe storitev do dneva odstopa od naročniške pogodbe.

16. in 17. točka teh pogojev se smiselno uporabljata tudi v primeru vklopa različnih tarif, opcij in/ali dodatnih storitev po ponudbi, ki se štejejo za dopolnitev naročniške pogodbe, in jih uporabnik izvede preko kanala telefonske prodaje.

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

19. Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti je vezana na naročniško pogodbo in brez nje ne more obstajati. V primeru odstopa od naročniške pogodbe, ki jo je uporabnik sklenil hkrati s pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti, s katero je dobil blago po subvencionirani ceni, avtomatično preneha veljati tudi pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti.

20. Za nakupe blaga (npr. pogodba o nakupu na obroke, pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti), ki jih opravi preko telefonske prodaje, ima uporabnik pravico, da A1 v štirinajstih dneh od prevzema blaga (npr. v primeru pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti) oz. v petnajstih dneh od sklenitve pogodbe o nakupu na obroke, pisno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev, in sicer prek obrazca za odstop od pogodbe

in vračilo blaga ali preko kontaktnega obrazca, ki ju najde na spletni strani A1.si, ali preko podpisane izjave o odstopu, ki jo pošlje po pošti na naslov A1..

21. Prav tako se kot odstop od pogodbe šteje vračilo prejetega blaga na spodnji naslov (27. točka) v roku štirinajstih dni oz. petnajstih dni (pri pogodbi o nakupu na obroke) od dneva prevzema paketa.
22. Uporabnik mora blago vrniti A1 na spodaj navedeni naslov v štirinajstih dneh po pisnem sporočilu o odstopu od pogodbe. Stroške vračila blaga v celoti krije uporabnik. Če uporabnik blago pošlje na način, da je A1 paket vročen samo pod pogojem predhodnega plačila odkupnine, A1 takšnega paketa ne bo prevzel.
23. Uporabnik mora A1 vrniti blago in blagu, ki je predmet vračila, NUJNO priložiti naslednje dokumente:
 - pravilno izpolnjen Obrazec za odstop od pogodbe in vračilo blaga, ki ga najde na spletni strani A1.si,
 - kopijo originalnega računa.
24. A1 bo začel z obravnavo uporabnikovega zahtevka za odstop od pogodbe in vračilo blaga šele potem, ko prejme vrnjeno blago, skladno z zgornjimi zahtevami.
25. Blago, kupljeno na daljavo/zunaj poslovnih prostorov oz. na obroke, ni namenjeno uporabi v zakonskem času za odstop od pogodbe. Uporabnik prejetega blaga ne sme neovirano uporabljati v roku, v katerem lahko odstopi od pogodbe. Uporabnik npr. ne sme v telefon vstaviti SIM kartice in baterije, telefona ne sme vklopiti in ga začeti uporabljati. Uporabnik sme opraviti ogled in preizkus blaga v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Preizkušanje blaga, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo blaga. Uporabnik mora v primeru odstopa od pogodbe blago vrniti nepoškodovano, nerabljeno, v originalni embalaži, ustrezno zaščiteno in v nespremenjeni količini ter z vso pripadajočo dodatno opremo in dokumentacijo, s katero je blago prejel. V vseh primerih vračila embalaža ne sme biti odprta na način, ki povzroči, da je poškodovana, odstranjena ali spremenjena. Vrnjeno blago mora biti opremljeno z vsemi elementi pakiranja in zaščite vsebine, kot jih je namestil proizvajalec, v stanju, kot ga je namestil proizvajalec – npr. nameščene varnostne folije na zaslonih in lakiranih površinah, nepoškodovani in nedeformirani nosilci in pritrdilni elementi v zapakirani embalaži, neaktivirana programske oprema ipd. V vseh primerih, ko uporabnik A1 vrne blago v nasprotju z navedenimi pogoji, ima A1 pravico uporabniku zaračunati ustrezno nadomestilo za zmanjšano vrednost blaga.
26. Vračilo prejete kupnine uporabniku bo A1 izvedel takoj, ko bo to mogoče in v roku, ki ne bo daljši od štirinajst dni od prejema obvestila o odstopu od pogodbe s strani uporabnika oz. v najkrajšem času po prevzemu blaga, ki je predmet vračila. A1 si pridržuje pravico, da zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga. Vračilo kupnine bo izvedel A1 z nakazilom na transakcijski račun uporabnika, ki ga bo le-ta navedel na obrazcu za odstop od pogodbe in vračilo blaga. A1 bo vrnil uporabniku celotno kupnino brez obresti. V primeru, da je uporabnik plačal varščino, bo ta znesek dobil vrnjen na naveden transakcijski račun, ločeno od kupnine za vrnjeno blago.
27. Naslov za vračilo blaga:
 - Schenker d.d. (skladišče A1), Brnčičeva 51, 1231 Ljubljana-Črnuče (vračilo iz naslova odstopa od pogodbe o nakupu na obroke) ali A1 Slovenija, d. d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor (vsa ostala vračila).

IV. Garancija

28. Blago (npr. telefonski aparat ali druga tehnična oprema) ima garancijo proizvajalca ter zagotovljeno servisiranje in rezervne dele v Sloveniji, vse v skladu z veljavno zakonodajo. Za uveljavljanje garancije in servisno vzdrževanje se uporabnik obrne na najbližjega

pooblaščenega serviserja za kupljeno blago. Podatki o pooblaščenih serviserjih se nahajajo v dokumentaciji, ki je priložena blagu.

29. Pri uveljavljanju garancije veljajo garancijski pogoji, navedeni na garancijskem listu, ki je priloženo blagu. Garancijski rok za blago je v skladu s pogoji, ki so navedeni v garancijskem listu, pri čemer začne garancijski rok teči z dnem, ko je blago izročeno uporabniku.

V. Reklamacije

30. Uporabnik lahko v primeru, če je prejel poškodovano blago ali napačno vrsto blaga v primerjavi z naročenim (npr. napačna količina), reklamira blago v roku osmih dni od prevzema paketa tako, da pošlje izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani A1.si skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov A1 Slovenija, d. d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor. Uporabnik je dolžan priložiti blago kot ga je prejel: v originalni embalaži, v nespremenjeni količini, nerabljeno ter z vsemi prejetimi dodatki.

VI. Jamstvo za skladnost blaga in stvarna napaka

31. Uporabnik - potrošnik lahko zahtevek iz naslova jamstva za skladnost blaga uveljavlja tako, da blago skupaj z izpolnjenim Obrazcem za uveljavljanje jamčevalnega zahtevka iz naslova neskladnosti blaga (v nadaljevanju: obrazec za neskladnost blaga), ki ga najde na spletni strani A1.si, pošlje na naslov Logistični center A1 Slovenija d. d., Valvasorjeva 38, 2000 Maribor. Uporabnik mora A1 o neskladnosti obvestiti najkasneje v roku dveh (2) mesecev od trenutka, ko ugotovi neskladnost. Jamčevalni zahtevek iz naslova neskladnosti lahko uporabnik uveljavlja v roku dveh (2) let od nakupa opreme. Uporabnik mora na obrazcu za neskladnost blaga morebitno neskladnost natančno opisati in hkrati omogočiti A1 pregled blaga.
32. Če bi se posamezno blago, ki ga uporabnik kupi na podlagi teh pogojev, skladno z določili veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov štelo za blago z digitalnimi elementi (t.j. premična stvar, ki vključuje digitalno vsebino ali digitalno storitev ali je z njo medsebojno povezana na način, da blago brez te digitalne vsebine ali digitalne storitve ne bi moglo opravljati svoje funkcije, kot npr. pametni telefon, pametna ura), velja, da A1 ob dobavi fizičnega dela blaga, hkrati opravi tudi enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, ter skladno z navedenim A1 odgovarja, v kolikor je uporabnik potrošnik, za morebitne neskladnosti opreme, ki obstajajo ob dobavi in se pokažejo v dveh letih od dobave opreme, ki vključuje digitalne elemente.
33. Pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga natančneje urejajo določila veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov.
34. Uporabnik, ki se ne šteje za potrošnika, lahko uveljavlja stvarno napako, in sicer v rokih, kot jih določa veljavna zakonodaja s področja obligacijskih razmerij. To stori na način, da v predpisanem roku pošlje blago skupaj z izpolnjenim obrazcem za neskladnost blaga, ki je na voljo na spletni strani A1.si, skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov A1 Slovenija, d. d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor. Uporabnik mora na obrazcu za neskladnost blaga morebitno stvarno napako natančno opisati in hkrati omogočiti A1 pregled blaga.

VII. Varstvo osebnih podatkov

35. Način obdelave osebnih podatkov in pravice uporabnikov v zvezi s tem, so določeni v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je dostopna na A1.si.
36. Posredovanje osebnih podatkov je prostovoljno. Če uporabnik svojih podatkov, ki so opredeljeni kot obvezni za izvedbo posameznega nakupa, ne želi posredovati A1, ne bo mogel opraviti nakupa preko te telefonske prodaje.

VIII. Podatki o lastniku in izvajalcu telefonske prodaje

37. Podatki:

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

TRR: 29000-0159800373

Identifikacijska številka za DDV: SI 60595256

Matična številka: 1196332000

Kapital: 38.781.000 EUR

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

38. Dodatne informacije v zvezi z uporabo telefonske prodaje so uporabnikom na voljo na telefonski številki 040 40 40 40 in elektronskem naslovu info@A1.si.

IX. XVI. Končne določbe

39. A1 sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te posebne pogoje. A1 bo obvestil uporabnike o spremembah posebnih pogojev na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani).

40. Predmetni posebni pogoji začnejo veljati 25.04.2023.