



Predhodne informacije

Informacije o podjetju

A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana
(v nadaljevanju: A1)
040 40 40 40
info@a1.si

Informacije o storitvi

Pogoj za uporabo predplačniških storitev po predplačniški pogodbi je pozitivno dobroimetje. Ob sklenitvi predplačniške pogodbe pridobi predplačniški uporabnik začetno dobroimetje v višini, kot jo je A1 določil za posamezni predplačniški paket. Predplačniški uporabnik ima na voljo nakup dveh SIM-kartic, in sicer A1 Simpl ter A1 Simpl net:

- A1 Simpl vključuje SIM-kartico in 5 EUR dobroimetja, ki jih lahko porabite v Sloveniji. Osnovna tarifa A1 Simpl ne vključuje zakupljenih enot, ampak se plačuje po porabljeni enoti. Ena enota predstavlja 1 minuto klica, 1 SMS oziroma MMS ali 1 MB prenosa podatkov in znaša 0,15 EUR. Predplačniški uporabnik lahko ostane pri osnovni tarifi A1 Simpl ali se odloči za enega od paketov z zakupom enot, in sicer npr. miniSIMPL, maxiSIMPL. Za vse informacije o ponujenih predplačniških storitvah z opisom njihovih vsebin najdete na a1.si (razdelek »Predplačniški paketi A1 Simpl«).
- Ponudba A1 Simpl net vključuje SIM-kartico in paket A1 Simpl net 2 GB, ki ga lahko porabite v omrežju A1 v Sloveniji. A1 Simpl net tako vsebuje določeno količino internetnega prenosa, ki jo lahko po aktivaciji paketa izkoristite v časovno omejenem obdobju (npr. 3 dni). Predplačniški uporabnik lahko ostane pri osnovni tarifi A1 Simpl net 2G ali se odloči za enega od paketov z zakupom enot, in sicer npr.: A1 Simpl net 7 GB ter A1 Simpl net 15 GB. Podatke lahko uporabljate v omrežju A1 prek tehnologij GPRS/EDGE, HSDPA/3G, LTE/4G ali 5G. Za vse informacije o ponujenih predplačniških storitvah z opisom njihovih vsebin najdete na a1.si (razdelek »Predplačniški paketi A1 Simpl net«).

Za predplačniške storitve A1 veljajo [Posebni pogoji za izvajanje predplačniških storitev](#) in [Cenik](#). Za ponudbo A1 Simpl net poleg prej navedenih veljajo tudi [Pogoji poslovanja in uporabe storitev mobilnega interneta brez naročnine \(A1 SIMPL net\)](#). Podroben opis storitev je na voljo na www.a1.si (razdelek »Mobilni paketi«, »Predplačniški paketi«).

Dodatne storitve

Po aktivaciji predplačniške storitve A1 si lahko vklopite morebitne opcije, če so v poslovni ponudbi A1 in so opisane na www.a1.si (razdelek »Mobilni paketi«, »Predplačniški paketi«).



Informacije o ceni

Ime storitve	Cena z DDV
Paket s SIM-kartico A1 Simpl	6 EUR (z vključenim dobroimetjem v vrednosti 5 EUR)
Paket s SIM-kartico A1 Simpl net	10 EUR (z vključenim dobroimetjem v vrednosti 5 EUR)
Paket A1 Simpl po porabi	0,15 EUR na minuto, SMS-sporočilo ali 1 MB
Paket A1 Simpl net 2 GB	5 EUR (na voljo 3 dni)
Predplačniški paketi z zakupom enot za 30 dni	Glejte www.a1.si (razdelek »Mobilni paketi«, podrazdelek »Predplačniški paketi«)

Ostale cenovne postavke, vključno s primeri, ko cen ni mogoče izračunati vnaprej (npr. cena po porabi), so dostopne v ceniku, objavljenem na www.a1.si (razdelek »Pomoč in informacije«, podrazdelek »Ceniki«). Morebitna obvestila o spremembah naročniških pogojev, ki zadevajo predmetno naročniško pogodbo, so dostopna na internetni strani www.a1.si (razdelek »Spremembe pogodbenih pogojev«).

Za morebitne promocije glejte na www.a1.si (razdelek »Mobilni paketi«, »Predplačniški paketi«).

Trajanje pogodbe

Šteje se, da je predplačniška pogodba med predplačniškim uporabnikom in A1 sklenjena in da velja in učinkuje ter predplačniškega uporabnika in A1 zavezuje, ko predplačniški uporabnik prvič aktivira predplačniško kartico SIM. Pogodba je sklenjena za nedoločen čas, pod pogoji storitve.

Plačilni pogoji

Omogočenih je več načinov polnjenja predplačniškega računa (dodatne informacije najdete na a1.si (»Predplačniški paketi«):

- Z vrednotnico A1:
Vrednotnica A1 je na voljo na številnih prodajnih mestih in bankomatih po vsej Sloveniji. Odstraniti je treba srebrni premaz, pod katerim je skrita številka, in izberite eno izmed spodnjih možnosti. Z vrednotnico A1 se lahko račun A1 Simpl napolni na različne načine:
 - po telefonu: vtipkati *448*14-mestno številko# in pritisniti tipko za klicanje (14-mestno številko najdete na vrednotnici A1),
 - s klicem na številko 448, ki je brezplačen tudi iz tujine,
 - na portalu Moj A1 se izbere možnost polnjenja z vrednotnico A1,
 - prek spleta na a1.si/polni.
- Samodejno polnjenje:



Naročniki storitev A1 lahko na prodajnem mestu A1 svojo številko povežejo s predplačniškim računom in vključijo samodejne mesečne polnitve računa A1 Simpl. Izbrani znesek se bo obračunal na mesečnem računu za naročniške storitve.

– Polnjenje prek spleta:

Slediti je treba navodilom na strani A1.si/polni. Izbirati je mogoče med različnimi možnostmi polnjenja:

- z vrednotnico,
- s kreditno ali plačilno kartico in
- v spletni banki.

– Storitev POLNI

Naročnik storitev A1 lahko predplačniški račun napolni tudi s storitvijo POLNI. Poljuben znesek v evrih (npr. 1 EUR, 2 EUR, 5 EUR, 10 EUR) na predplačniški račun naloži tako, da na številko 448 pošlje sporočilo z vsebino: POLNI [znesek polnjenja] [telefonska številka] in [poljubno besedilo].

– Storitev pay365

Storitev pay365 omogoča enostavno enkratno polnjenje računa A1 Simpl s poslanim sporočilom ali periodično mesečno polnjenje z določenim zneskom. Dobroimetje se prejme takoj, račun pa se poravna enkrat mesečno s trajnim nalogom SEPA. Omogoča enostavno polnjenje računa Simpl in plačevanje skupne porabe po trajniku.

– Storitev NUJNO

V primeru praznega predplačniškega računa lahko uporabnik Simpl na številko 448 pošlje brezplačno SMS-sporočilo z vsebino:

NUJNO in telefonska številka prejemnika, ki mora biti naročnik A1.

Prejemnik bo dobil naslednje sporočilo:

Pokliči me, lahko pa mi napolniš predplačniški račun s SMS-sporočilom s ključno besedo POLNI, znesek, telefonska številka predplačnika, na kateri naj se znesek naloži.

Znesek se naročniku A1 zaračuna na računu A1.

Pogoji in rok dostave ter izvedba storitve

Predplačniško storitev začne A1 izvajati takoj po aktivaciji SIM-kartice. SIM-kartico ob nakupu takoj prevzamete na prodajnem mestu.

Informacije o pritožbenem postopku oz. reševanje sporov

Glede izvajanja pogodbe in upoštevanja Veljavnih predpisov s strani A1 ima Uporabnik -- vlagatelj pravico do Ugovora zoper vsako odločitev in zoper vsako ravnanje A1. Ugovor mora vlagatelj podati v roku petnajstih dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najpozneje v šestdesetih dneh od dneva izdaje Računa oziroma od dneva, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet Ugovora, na poslovni naslov A1. Šteje se, da je Ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan tega pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je Ugovor pravočasen, če ga vlagatelj vloži prvi naslednji delovni dan. Vlagatelj lahko svoj Ugovor poda A1 tudi po elektronski pošti ali s telefonskim klicem na številko za pomoč Uporabnikom, pri čemer mora vlagatelj posebej opozoriti prevzemnika klica na strani A1, da vlaga Ugovor, in v tem primeru se šteje, da je A1 prejel Ugovor na dan, v katerem mu ga je vlagatelj sporočil s klicem na njegovo telefonsko številko. Postopek Ugovora in spor



pred agencijo sta opredeljena v IX. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike oz. za pravne osebe in podjetnike.

Zakonsko jamstvo za skladnost

Naročnik lahko uveljavlja jamčevalni zahtevek iz naslova neskladnosti na način in pod pogoji, kot jih določa vsakokrat veljavni Zakon o varstvu potrošnikov. Naročnik mora prodajalca o tem obvestiti v roku dveh (2) mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena, in sicer pisno (izpolnjen obrazec: Jamčevalni zahtevek iz naslova neskladnosti) na zgoraj navedeni elektronski naslov oz. prek kontaktnega obrazca na www.a1.si (razdelek »Pomoč in informacije«) ali s klicem na 040 40 40 40 ali pa obvestilo pošlje na tisto prodajno mesto, kjer je bil opravljen nakup.

Informacije o kakovosti storitve in vrsti ukrepov v zvezi z varnostjo

A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje, kakovost in vsebino Elektronskih komunikacijskih storitev in vse ostalo v zvezi z izvajanjem Elektronskih komunikacijskih storitev – vse v skladu z Veljavnimi predpisi. Nadaljnje informacije o ravni kakovosti storitve, morebitnih posebnih parametrih kakovosti storitve, pokritosti, nadomestila in povračila ter ukrepi v zvezi z varnostjo so opisani na internetni strani www.a1.si (razdelek »Omrežje«, podrazdelek »O kakovosti storitev dostopa do interneta«) ter v III. poglavju (Splošno o Elektronskih komunikacijskih storitvah) in VI. poglavju (Izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike ter III. poglavju (Splošno o mobilnih storitvah) in IV. poglavju (Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev) Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev.

Če ne dosegamo pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (tj. v primeru napak), vam zagotavljamo denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve, in sicer v skladu s kriteriji, kot so objavljeni na www.a1.si (razdelek »Splošni pogoji in spremembe«, »Slabše delovanje komunikacijskih storitev«), ter upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu. Uporabnik napako javi na telefonsko številko 040 40 40 40 ali prek kontaktnega obrazca (zasebni in poslovni uporabniki) 24 ur na dan in vse dni v letu. Uporabnik je dolžan upoštevati določen postopek in aktivno sodelovati pri odpravi napake v skladu z navodili A1.

V primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti mobilnega omrežja ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in splošnimi pogoji. Da bi se izognili obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, lahko oblikujemo promet prek alternativnih (dodatnih) vodov, kar ne vpliva na kakovost storitve A1.

Prekinitev pogodbe – plačila

Predplačniško storitev A1 lahko kadar koli brez plačila dodatnih stroškov prenehate uporabljati tako, da predplačniškega računa ne napolnite. Ko se 270-dnevni rok izteče, sme A1 predplačniškemu uporabniku onemogočiti uporabo predplačniške kartice SIM.



Zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in izguba paketov pri storitvah dostopa do interneta

Na Uporabniško izkušnjo pri storitvah dostopa do interneta v veliki meri vplivajo omejitve pri prenosu IP-paketov, ki jih opisujemo kot zakasnitev, trepetanje in izguba paketov. Le-te so odvisne od vrste Uporabniške Terminalske opreme (npr. prenosni telefon), dostopovne tehnologije, trenutne lokacije Uporabnika in spletne storitve/aplikacije, do katere Uporabnik dostopa. V razmerah, ko se Uporabniku poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov, se le-to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Vzorčen primer so IP govorne in videoklicne storitve v oblaku, kjer uporabnik lahko doživi zamik ali izgubo zvoka in video vsebine. Nadaljnje informacije so navedene v V. poglavju (Dostop do odprtega interneta) Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev. Informacije so dostopne tudi na www.a1.si (razdelek »Omrežje«, podrazdelek »O kakovosti storitev dostopa do interneta«).

Pogoji uporabe terminalske opreme

Uporabnik mora Terminalske opremo uporabljati v skladu z Veljavnimi predpisi, pogodbo, navodili za uporabo in namenom, kot ga določi A1 oziroma kot izhaja iz namena pogodbe. Pogoji uporabe terminalske opreme so opisani v XII. in XIV. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev in VII. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev.

Preglednost računov in spremljanje porabe

Stanje na predplačniškem računu se lahko preveri na več načinov:

- s tipkanjem *448# in pritiskom na tipko za klicanje,
- s klicem na številko 448 in pritiskom na številko 1,
- prek portala ali aplikacije Moj A1,
- s klicem na številko skupine za podporo uporabnikom 040 40 40 40.

Klici na številko 448 in sporočila, poslana nanjo, so brezplačni.

Če imate izbran predplačniški paket z zakupom, lahko stanje zakupljene enote preverite tako, da:

- v telefonskem aparatu vtipkajte kodo *448# in izberite tipko za klic, prejmete SMS-sporočilo s podatki o dobroimetju, prostih enotah in veljavnosti računa;
- pokličite na številko 448 in izberite številko 1 za preverjanje stanja. Odzivnik glasovno sporoči število preostalih enot zakupa.

Če ste v tujini, lahko preverite stanje na več načinov:

- v telefonskem aparatu vtipkajte *448# in izberite tipko za klic,
- s klicem na številko 448 in nato izberite številko 1 za preverjanje stanja,
- prek portala ali aplikacije Moj A1.

Cene uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen



Informacije o cenah uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen (npr. komercialne številke), ter drugih cenah so dostopne na www.a1.si (razdelek »Pomoč in informacije«, podrazdelek »Ceniki«).

Več informacij o možnostih in načinih pridobivanja najnovejših podatkov o vseh veljavnih tarifah in stroških vzdrževanja je dostopnih na www.a1.si, v poslovalnicah A1, na telefonski številki 040 40 40 40 in prek zgoraj navadnega elektronskega naslova.

Vzdrževanje in storitev pomoči uporabnikom

A1 na omrežju A1 zagotavlja vsa vzdrževalna dela in pomoč uporabnikom v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvaja A1, ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kakovosti storitve ali kakor koli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov.

Načrtovane omejitve oziroma prekinitve izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja A1 mora A1 najaviti v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej, večje načrtovane omejitve ali prekinitve pa nemudoma. Objavo najdete na www.a1.si (razdelek »Omrežje«, podrazdelek »Dela na omrežju A1«).

Sprejem, obravnava in reševanje tehničnih težav, splošnih vprašanj, ugovorov in reklamacij ter pomoč pri uporabi storitve so dostopni prek kontaktnega obrazca na <https://www.a1.si> (razdelek »Pomoč in informacije«) ali po pošti na naslov A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, ali na zgoraj navedeni elektronski naslov ali s klicem na 040 40 40 40 oziroma v najbližji poslovalnici A1.

Obdelava osebnih podatkov

Osebnne podatke obdelujemo v skladu z veljavnimi predpisi. V Politiki varstva osebnih podatkov je opisano, katere osebne podatke obdelujemo in na kakšen način ter o pravicah v zvezi s tem. Za vprašanja, vezana na osebne podatke, nas kontaktirajte prek elektronskega naslova dpo@a1.si.

Končni uporabniki invalidi

Končni uporabniki invalidi lahko informacije glede izdelkov in storitev, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, pridobijo prek kontaktnega obrazca na <https://www.a1.si> (razdelek »Pomoč in informacije«) ali s klicem na 040 40 40 40 ali prek zgoraj navedenega elektronskega naslova ali po pošti, poslani na naslov A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana.

Telefonski imenik

Uporabnik se lahko na zahtevo brezplačno vpiše v univerzalni tiskani ali elektronski telefonski imenik. Če se odloči za vpis v imenik, se v imenik obvezno vpišejo njegovo ime, priimek in naslov ter telefonska številka. Na željo se lahko vpišejo tudi akademski,



znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih podatkov, davčna številka, matična številka (pri pravnih osebnih) ter na podlagi plačila uporabnika še dodatni podatki, če to želi in se s tem ne posega v pravice tretjih oseb. Uporabnik ima možnost prepovedati uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen (za oba namena ali samo za enega).

Ukrepi v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta

A1 v primeru storitve dostopa do odprtega interneta zagotavlja, da so v vsaki pogodbi, ki vključuje storitve dostopa do interneta, navedene informacije o ukrepih v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta skladno z Uredbo 2015/2120/EU (to so npr. ukrepi za upravljanje prometa; kako lahko omejitve količine podatkov, hitrost in drugi parametri kakovosti storitev dejansko vplivajo na storitve dostopa do interneta; kako bi utegnile specializirane storitve dejansko vplivati na storitev dostopa do interneta; ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika in na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij; razlaga pravnih sredstev, ki so na voljo v primeru morebitnega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti storitev in zmogljivostjo).

Navedene informacije so na voljo v V. in VI. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev ter na internetni strani www.a1.si (razdelek »Omrežje« – »O kakovosti storitev dostopa do interneta« ter razdelek »Splošni pogoji« – »Slabše delovanje elektronskih komunikacijskih omrežij«). Pravna sredstva so urejena tudi v IX. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacij (pravica do ugovora in spor pred Agencijo).

Povrnitev preostalega dobroimetja

Dobroimetje je veljavno 270 dni v okviru računa Simpl. Po preteku petih let od prenehanja pogodbe ne morete več zahtevati vračila dobroimetja. Pred potekom navedenega obdobja pa lahko zahtevate vračilo preostanka dobroimetja prek elektronskega naslova placila@a1.si ali poštnega naslova ali telefonske številke za pomoč uporabnikom 040 40 40 40, pri čemer morate nujno pripisati tudi ime in priimek, telefonsko številko in številko TRR-računa, na katero naj vam vrnemo znesek, ter izkazati lastništvo telefonske številke s PUK-kodo. Vračilo bomo izvedli v najkrajšem roku od prejema vaše popolne zahteve.

Kodeks ravnanj

A1 je podpisnik Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, ki je objavljen na www.a1.si (razdelek »Splošni pogoji«) ter na spletni strani Združenja za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici Slovenije. Skladno s Kodeksom zagotavljamo denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve, in sicer v skladu s kriteriji, kot so objavljeni na www.a1.si, upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu.



Razno

V predstavljenih predhodnih informacijah so razvidni pogoji za veljavno ponudbo za dan, kraj in za prodajni kanal, v zvezi s katero so bile izdane predhodne informacije. V primeru posebnih/akcijskih ponudb pogoji po predhodnih informacijah z iztekom teh ponudb prenehajo. Vsi pogoji, navedeni v predhodnih informacijah, so dostopni na www.a1.si (razdelek »Splošni pogoji in spremembe«). Vse ostale informacije so navedene na www.a1.si. S podpisom pogodbe postanejo te predhodne informacije sestavni del pogodbe, za katero so bile izdane, sicer niso pravno zavezujoče.

Veljavnost: od 26. 1. 2023 naprej

Vaš A1