



SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITVE A1 MOJSTER

TELEFONSKA ŠTEVILKA ORYX KONTAKTNEGA CENTRA 080 2628

Uvodne določbe

1. člen

1. Posamezni izrazi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih uporabe storitve A1 Mojster (v nadaljevanju: »Pogoji uporabe«), imajo naslednji pomen:

- 1.1. »A1 Naročnik« je zasebni ali poslovni naročnik posameznega paketa A1 mobilnih oziroma fiksnih storitev, kot so določeni skladno z vsakokratno ponudbo Storitve, ki ima z družbo A1 sklenjeno ustrezno naročniško pogodbo (»A1 naročniška pogodba«);
- 1.2. »A1 Uporabnik« je A1 Naročnik ali drug dejanski uporabnik A1 mobilnih oziroma fiksnih storitev;
- 1.3. »družba A1« je družba A1 Slovenija, d. d., s sedežem v Ljubljani, Ameriška ulica 4, matična številka: 1196332000, ki A1 Naročnikom in A1 Uporabnikom omogoča naročilo Storitve A1 Mojster;
- 1.4. »Končni uporabnik« je vsaka fizična oseba, ki ji je omogočena uporaba Storitve A1 Mojster in lahko uveljavi ugodnosti iz Storitve A1 Mojster. Končni uporabnik je lahko hkrati A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik ali druga oseba, ki ji A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik omogočita uporabo Storitve;
- 1.5. **Objekt** je stanovanjski ali počitniški objekt (stanovanje ali hiša) skupaj s pripadajočimi pomožnimi objekti, namenjen izključno za zasebno rabo. Storitev A1 Mojster ni namenjena poslovnim objektom ali poslovnim prostorom;
- 1.6. »ORYX« in »ORYX Assistance« je komercialno ime in blagovna znamka, pod katero ZUBAK GRUPA SI organizira in zagotavlja ugodnosti Storitve A1 Mojster;
- 1.7. **Plačnik** je bodisi A1 Naročnik ali posamezni A1 Uporabnik, ki je v dogovoru z A1 Naročnikom dolžan plačevati Storitev A1 Mojster;
- 1.8. »Pogodba za storitev A1 Mojster« je naročilo A1 Naročnika oziroma A1 Uporabnika na Storitev A1 Mojster, skupaj s temi Pogoji uporabe, kar skupaj predstavlja vsebino Pogodbe za storitev A1 Mojster;
- 1.9. **Serviser** je izvajalec ZUBAK GRUPE SI (npr. vodovodar, električar, ključavničar, steklar ali mizar), ki ob nastopu Vključenega dogodka izvede Storitev pri Končnem uporabniku;
- 1.10. »Storitev A1 Mojster« ali »Storitev« je storitev tehnične pomoči na domu, ki Končnim uporabnikom v primeru nujnih intervencij omogoča hitro sanacijo nastale škode, ter vključuje storitve vodovodarjev, električarjev, ključavničarjev, steklarjev in mizarjev. Končni uporabnik lahko zahteva izvedbo Storitve ob nastopu Vključenega dogodka;
- 1.11. »Vključeni dogodek« pomeni prihodnji in negotov dogodek, ki ni odvisen od izključne volje Končnega uporabnika, je posledica vključenega rizika in bi v primeru opustitve hitrega ukrepanja imel za posledico nadaljnjo škodo na Objektu in predmetih v njem, ogrožanje zdravja ali varnosti, ali neustrezno bivanje zaradi škode, nastale v

Objektu;

- 1.12. »ZUBAK GRUPA SI« je družba ZUBAK GRUPA SI d.o.o. s sedežem v Ljubljani, Stegne 023A, matična številka: 8628734000, ki organizira in zagotavlja ugodnosti Storitve A1 Mojster.

2. Storitev A1 Mojster lahko naroči posamezni A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik v okviru naročniškega razmerja z A1 Naročnikom, in sicer na posamezno mobilno številko (MSISDN) ali številko fiksnega priključka.
3. Po prejemu naročila na Storitev A1 Mojster družba A1 družbi ZUBAK GRUPI SI posreduje podatke A1 Naročnika (ime in priimek, davčna številka, skupaj z mobilno številko (MSISDN) oziroma kontaktno številko v primeru aktivacije na fiksnem priključku, ter naslov Objekta, na katerem se Storitev A1 Mojster aktivira in izvaja.
4. Na vsako mobilno številko (MSISDN) oziroma fiksni priključek se lahko dodajo največ tri (3) naročnine Storitve A1 Mojster, in sicer mora biti vsaka naročnina Storitve za različen Objekt. Uporaba več kot ene naročnine Storitve za isti Objekt ni dovoljena in ima družba A1 pravico do zavrnitve vsake nadaljnje naročnine za isti Objekt.
5. Naročanje Storitve je omogočeno na A1 prodajnih mestih, preko mobilne aplikacije in spletnega portala MOJ A1, A1 centra za pomoč uporabnikom, telefonske prodaje oziroma morebitnih drugih kanalov kot jih vsakokrat omogoči družba A1. Naročanje Storitve poteka po postopku kot ga vsakokrat določi A1.
6. Končni uporabnik pridobi pravico do uporabe ugodnosti po teh Pogojih uporabe z aktivacijo Storitve, ki nastopi 24 ur po sklenitvi Pogodbe za storitev A1 Mojster.
7. Družba A1 je v pogodbenem razmerju izključno z A1 Naročnikom, kar pomeni, da A1 Naročnik odgovarja za vse svoje A1 Uporabnike, Plačnike in Končne uporabnike kot za samega sebe ter je dolžan zagotoviti, da so vse obveznosti iz Pogodbe za Storitev A1 Mojster v celoti in pravilno izpolnjene. A1 Naročnik vse svoje A1 Uporabnike, Plačnike in Končne uporabnike izbere na lastno odgovornost in jih je zavezan seznaniti z vsemi določili Pogodbe za Storitev A1 Mojster. Vsa dejanja, ki jih A1 Uporabniki, Plačniki oziroma Končni uporabniki izvedejo v razmerju do družbe A1, so dejanja v imenu in za račun A1 Naročnika.
8. A1 Naročnik tudi potrjuje, da ima ustrezno pravno podlago za posredovanje in drugo obdelavo podatkov v zvezi z A1 Uporabnikom, Plačnikom oziroma Končnim uporabnikom, ki so potrebni za sklenitev Pogodbe za Storitev A1 Mojster oziroma za omogočanje in izvajanje Storitve za vse namene in na način, kot izhaja iz pogojev obdelave osebnih podatkov kot so določeni v teh Pogojih uporabe.
9. Z naročilom Storitve A1 Mojster potrjujete, da ste prebrali, razumeli in se strinjate s temi Pogoji uporabe, kakor tudi, da te Pogoje uporabe sprejemate in da vas zavezujejo.

Vključeni dogodki

2. člen

1. Vključeni dogodek je dogodek v smislu 1.11 točke 1. odstavka 1. člena teh Pogojev uporabe, ki povzroči škodo oziroma uničenje premoženja Končnega uporabnika in katerega nujna sanacija je potrebna, da se prepreči:
 - 1.1. nadaljnja škoda na Objektu in predmetih v njem;
 - 1.2. ogrožanje zdravja ali varnosti zaradi škode v Objektu;
 - 1.3. neustrezno bivanje zaradi škode, nastale v Objektu.



SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITVE A1 MOJSTER

Ugodnosti Storitve A1 Mojster

3. člen

1. Končni uporabnik ima v okviru Storitve A1 Mojster dostop do:
 - 1.1. ORYX kontaktnega centra, pri katerem lahko Končni uporabnik prijavi Vključen dogodek in pridobi informacije o Storitvi A1 Mojster in njenih ugodnostih. ORYX kontaktni center je na voljo 24 ur na dan in vse dni v letu;
 - 1.2. storitev vodovodarja, električarja, ključavničarja, mizarja ali steklarja, in sicer lahko v obdobju 12 mesecev, kot je opredeljeno v 4. odstavku tega člena, navedene storitve uporabi največ 3-krat in do skupnega zneska 300,00 EUR, ki vključuje stroške izvedbe storitve, stroške dela in potne stroške Serviserja (v nadaljevanju tudi: **Limit ugodnosti**).
2. Zneski, navedeni v tem členu, predstavljajo najvišji bruto znesek, torej vključujejo vse morebitne davke, dajatve, prispevke in druge davčne obveznosti.
3. Stroške, ki presegajo Limit ugodnosti iz prvega odstavka tega člena, kot tudi dodatne storitve, ki niso vključene v Storitev A1 Mojster, mora Končni uporabnik sam poravnati neposredno v dogovoru z Serviserjem v skladu z veljavnim cenikom Serviserja. Serviser bo Končnega uporabnika vnaprej seznanil s ceno in drugimi pogoji izvedbe teh dodatnih storitev in bo dodatne storitve izvedel na podlagi naročila Končnega uporabnika.
4. Končni uporabnik lahko v okviru Limita ugodnosti v vsakem 12-mesečnem obdobju koristiti največ tri (3) intervencije, in sicer največ do skupnega zneska 300,00 EUR za vse 3 intervencije. Končni uporabnik lahko koristi ugodnosti iz Storitve A1 Mojster v okviru Limita ugodnosti, pod pogojem, da ima plačane vse mesečne naročnine. Prvo 12-mesečno obdobje začne teči z dnem aktivacije Storitve A1 Mojster. Ob izteku vsakega 12-mesečnega obdobja se Limit ugodnosti ponovno nastavi (resetira), vendar le pod pogojem, da ima Končni uporabnik na dan izteka 12-mesečnega obdobja aktivno Storitev A1 Mojster. 12-mesečno obdobje se tako obnavlja in Limit ugodnosti se ponovno nastavlja vsakih 12 mesecev, dokler ima Končni uporabnik aktivno Storitev A1 Mojster. V kolikor Končni uporabnik prekine Storitev A1 Mojster znotraj tekočega 12-mesečnega obdobja in jo v istem 12-mesečnem obdobju ponovno aktivira, se mu prej porabljeni Limit ugodnosti všteje v preostali Limit ugodnosti do izteka tega 12-mesečnega obdobja. Ponovna aktivacija v takem primeru ne povzroči ponastavitve (resetiranja) Limita ugodnosti. Limit ugodnosti se, ne glede na morebitno prekinitev Storitve A1 Mojster, ponovno nastavi (resetira) izključno z iztekom 12-mesečnega obdobja, pod pogojem, da ima Končni uporabnik na dan izteka aktivno Storitev A1 Mojster.
5. Če Končni uporabnik ugotovi, da intervencija ni potrebna, a ne prekliče prijavljene intervencije preden Serviser začne z intervencijo, se stroški organizacije intervencije odštejejo od skupnega zneska ugodnosti, v skladu z veljavnim cenikom Serviserja.

Obveznosti Končnega uporabnika in način uporabe ugodnosti

4. člen

1. V primeru Vključenega dogodka se Končnemu uporabniku v obsegu, določenem s temi Pogoji uporabe, zagotovi organizacija pomoči ustreznega Serviserja in kritje pripadajočih stroškov dela Serviserja skladno s temi Pogoji uporabe.
2. Storitev A1 Mojster je na voljo 24 ur na dan in 365 dni v letu na območju Republike Slovenije, v skladu z opredelitvijo kraja izvajanja Storitve iz 7. člena teh Pogojev uporabe.
3. Pogoj za uporabo Storitve je plačilo mesečne naročnine, določene v vsakokrat veljavnem Ceniku A1 Mojster (v nadaljevanju: **Cenik**), ki je objavljen na www.a1.si/pomoc-in-informacije/ceniki. Za vsako obračunsko obdobje se obračuna polni znesek mesečne naročnine, ne glede na to, ali je bila Storitev uporabljena, pri čemer se v prvem obračunskem obdobju trajanja Pogodbe za storitev A1 Mojster mesečna naročnina obračuna v sorazmernem delu od dneva aktivacije do konca obračunskega obdobja, v zadnjem obračunskem obdobju pa v sorazmernem delu od prvega dne obračunskega obdobja do dneva prenehanja Pogodbe za storitev A1 Mojster. Mesečna naročnina bo A1 Naročniku oziroma A1 Uporabniku zaračunana mesečno na A1 računu skupaj s storitvami po A1 naročniški pogodbi (»A1 Račun«). Če v trenutku, ko želi Končni uporabnik izkoristiti ugodnosti iz Storitve, zapadle mesečne naročnine niso poravnane, Končni uporabnik ni upravičen do ugodnosti iz Storitve A1 Mojster.
4. Končni uporabnik je dolžan takoj po nastopu Vključenega dogodka poklicati ORYX kontaktni center na telefonsko številko 080 26 28 in obvestiti agenta ORYX kontaktnega centra o nastalem Vključenem dogodku.
5. Končni uporabnik ne sme ukrepati sam, razen v izjemnih primerih, ko je ukrepanje nujno za preprečitev resne poškodbe ali reševanje življenja, ali če narava Vključenega dogodka to zahteva. Posebnosti situacije, ki zahtevajo samostojno ukrepanje, je dolžan Končni uporabnik dokazati z ustreznimi dokazili, na podlagi katerih lahko ZUBAK GRUPA SI kasneje odobri določene pravice iz Storitve A1 Mojster.
6. Končni uporabnik agentu ORYX kontaktnega centra za namen izvedbe storitve posreduje naslednje podatke:
 - 6.1. Ime in priimek, telefonsko številko;
 - 6.2. Kraj intervencije (naslov in opis Objekta);
 - 6.3. Kratek opis dogodka in vrsta pričakovane pomoči;
 - 6.4. Druge podatke, povezane z dogodkom, škodo ipd., po oceni o njihovi potrebnosti s strani agenta ORYX kontaktnega centra.
7. Agent ORYX kontaktnega centra ima pravico zavrniti intervencijo, če Končni uporabnik ne posreduje zgoraj navedenih podatkov.
8. ORYX kontaktni center bo na podlagi posredovanih podatkov organiziral intervencijo na najboljši in najučinkovitejši način, v najkrajšem možnem času, ter bo o tem obvestil Končnega uporabnika in ga seznanil s časom prihoda Serviserja.
9. Ob prijavi Vključenega dogodka je dolžan Končni uporabnik ustrezno pojasniti okoliščine Vključenega dogodka ter po resnici in v celoti odgovoriti na vprašanja agenta ORYX kontaktnega centra. V nasprotnem primeru ima ORYX kontaktni center pravico zavrniti izvedbo Storitve.
10. Končni uporabnik je dolžan po prijavi slediti navodilom, ki jih prejme od ORYX kontaktnega centra. Če Končni uporabnik ravna v nasprotju z navodili, ZUBAK GRUPA SI ne krije stroškov, ki iz takšnega ravnanja



SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITVE A1 MOJSTER

izhajajo.

11. Serviser obračuna znesek izvedene intervencije glede na vrsto storitve in dobavljene količine. Po zaključku Serviser Končnemu uporabniku izroči, Končni uporabnik pa podpiše obračunski obrazec, ki služi za evidentiranje uporabe Limita ugodnosti Storitve A1 Mojster. Obračun uporabe Limita ugodnosti se opravi v skladu z veljavnim cenikom Serviserja.
12. Če bi Končni uporabnik prekoračil Limit ugodnosti ali v primeru, ko bi bila potrebna izvedba storitve, ki ni vključena v ugodnost, bo ORYX kontaktni center Končnega uporabnika na to predhodno izrecno opozoril. Storitve se v tem primeru izvede izključno na podlagi izrecnega naročila Končnega uporabnika, ki je v takem primeru dolžan plačati nastale stroške v skladu z veljavnim cenikom Serviserja. Če je dolžan Končni uporabnik za izvedbo ugodnosti doplačati razliko nad višino preostalega Limita ugodnosti ali stroške rezervnih delov iz 1. odstavka 6. člena teh Pogojev uporabe, Končni uporabnik pa to odkloni, mu ZUBAK GRUPA SI ni dolžan zagotoviti navedene ugodnosti.

Obseg Storitve A1 Mojster

5. člen

1. Storitve A1 Mojster krije stroške organizacije prihoda Serviserja na kraj Vključenega dogodka, ki zahteva nujno intervencijo, katere namen je:
 - 1.1. odprava okvare in/ali poškodbe z osnovnim ciljem preprečiti nadaljnjo škodo na Objektu in predmetih v njem;
 - 1.2. preprečiti ogrožanje zdravja ali varnosti Končnega uporabnika;
 - 1.3. preprečiti bivanje Končnega uporabnika v neustreznih razmerah zaradi škode, nastale v Objektu.
2. **Odprava okvar na vodovodnih in kanalizacijskih ceveh:**
 - 2.1. V primeru okvare na instalacijah vodovodnih in kanalizacijskih cevi ter ceveh centralnega ogrevanja, ki povzroči izlivanje vode v Objektu in zahteva nujno posredovanje Serviserja.
 - 2.2. Če je v okviru intervencije potrebno izprazniti greznico, so kriti stroški organizacije praznjenja, ne pa tudi sami stroški praznjenja.
 - 2.3. Stroški rezervnih delov in drugega materiala niso vključeni v ugodnosti iz Storitve A1 Mojster.
3. **Odprava okvar na električnih instalacijah:**
 - 3.1. V primeru okvare električnih instalacij in električnega sistema za ogrevanje (toplotna regulacija grelnikov ipd.), ki je nastala kot posledica dogodkov kot so udar strele, prenapetost ali kratek stik, in nujno zahteva takojšnjo intervencijo.
 - 3.2. V okviru prejšnjega odstavka so zajete tudi nujne intervencije na klimatskih napravah in bojlerju.
 - 3.3. Stroški zaradi okvare daljinskega upravljalnika in instalacij za odvod kondenzata klimatske naprave niso kriti.
 - 3.4. Niso kriti in se ne štejejo kot ugodnosti iz Storitve A1 Mojster:
 - 3.4.1. menjava varovalke ali žarnice;
 - 3.4.2. okvara primarnega sistema upravljanja naprav za regulacijo ogrevanja, nastala zaradi neupoštevanja

navodil proizvajalca;

- 3.4.3. okvara rezervoarja za gorivo;
- 3.4.4. okvara samostojnega (mobilnega) sistema ogrevanja, ki ni del primarnega sistema ogrevanja;
- 3.4.5. okvara solarnega ogrevalnega sistema;
- 3.4.6. okvara gospodinjskih aparatov in naprav.

- 3.5. Stroški rezervnih delov in drugega materiala niso vključeni v ugodnosti iz Storitve A1 Mojster.

4. Odprava okvar na ključavnicah ali omogočanje odpiranja vrat

- 4.1. V primeru, da Končnem uporabniku ali članu njegovega gospodinjstva ni mogoč vstop v objekt po vlom, zaradi izgube ključev, zloma ključa ali okvare ključavnice, je zajeto:

- 4.1.1. Popravilo ključavnice;
- 4.1.2. Omogočanje odpiranja vrat.

- 4.2. Zajeti so tudi nujni primeri, povzročeni s škodo na oknih in vratih, vgrajenih v zunanje stene stanovanj, ki so nastali med vlomom ali poskusom vloma.

- 4.3. Stroški rezervnih delov in drugega materiala niso vključeni v ugodnosti iz Storitve A1 Mojster.

5. Odprava poškodb stekla in mizarska dela

- 5.1. V primeru loma stekla na zunanjih (tudi strešnih) vratih in oknih, zaradi česar ni mogoče zapreti vrat ali oken, ter ko objektivne okoliščine narekujejo nujno sanacijo, je zajeto:

- 5.1.1. menjava stekla ali
- 5.1.2. začasno zaprtje.

- 5.2. Stroški rezervnih delov in drugega materiala niso vključeni v ugodnosti iz Storitve A1 Mojster.

Izključeni primeri in izključitev odgovornosti

6. člen

1. Stroške rezervnih delov in drugega materiala, potrebnega za popravilo poškodb in okvar, krije Končni uporabnik sam v vsakem posameznem primeru po tržni ceni.
2. Izključeni so dogodki, nastali v skupnih prostorih ali na skupnih napravah.
3. V ugodnosti Storitve A1 Mojster ne sodijo popravila gospodinjskih aparatov in naprav.
4. V Storitve A1 Mojster niso vključene intervencije, če
 - 4.1. Končni uporabnik ne pokliče ORYX kontaktnega centra za organizacijo intervencije A1 Mojster takoj po ugotovitvi obstoja Vključenega dogodka;
 - 4.2. posledice Vključenega dogodka odpravi Končni uporabnik ali izvajalec, ki ga ni napotil ORYX kontaktni center;
 - 4.3. je vzrok dogodka nestrokovno ravnanje s stvarmi;
 - 4.4. Končni uporabnik poda lažne podatke o nastalem dogodku;
 - 4.5. gre za namerna dejanja Končnega uporabnika;
 - 4.6. če je dogodek nastal kot posledica potresa ali drugih naravnih nesreč;
 - 4.7. če je dogodek posledica požara;
 - 4.8. če je dogodek nastal kot posledica jedrske nevarnosti, neposredne ali posredne povezave s terorističnim delovanjem ali vojno;
 - 4.9. poškodbe plinskih cevi ali uhajanje iz plinskih instalacij.
5. ZUBAK GRUPA SI ne nudi Storitve A1 Mojster in ni dolžan kriti nobenih stroškov zunaj obsega, določenega s temi Pogoji uporabe.



SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITVE A1 MOJSTER

Pri tem so posebej izključene kakršne koli denarne terjatve Končnega uporabnika, saj je namen in narava Storitve A1 Mojster organizacija in nudenje pomoči v naravi, ne pa izplačilo denarnih nadomestil za Vključene dogodke. Prav tako Končni uporabnik nima pravice zahtevati plačilo nadomestila zaradi neustreznega načina, kakovosti ali hitrosti opravljene intervencije. V opisanem primeru sme Končni uporabnik zahtevati ponovno izvedbo servisa.

6. ZUBAK GRUPA SI se zavezuje uporabljati razumno strokovnost in skrbnost pri zagotavljanju Storitve A1 Mojster, vendar ne more jamčiti, da bo Storitev vedno delovala brez prekinitev, zamud ali pomanjkljivosti. Če je ZUBAK GRUPA SI ravnala z razumno strokovnostjo in skrbnostjo, ne odgovarja za: škodo, ki ni povzročena s kršitvijo teh Pogojev uporabe s strani ZUBAK GRUPE SI, ter škodo, ki je ob uveljavitvi teh Pogojev uporabe niti Končni uporabnik niti ZUBAK GRUPA SI ne bi mogla razumno predvideti.
7. ZUBAK GRUPA SI kot ponudnik storitve izključno odgovarja za kakovost opravljene Storitve A1 Mojster, za morebitne pomanjkljivosti v opravljenih intervencijah ter za morebitno premoženjsko in nepremoženjsko škodo, ki lahko izhaja iz opravljenih intervencij, tako v razmerju do A1 Naročnikov, A1 Uporabnikov, Končnih uporabnikov in tretjih oseb.

Kraj izvajanja Storitve

7. člen

1. Storitev A1 Mojster se izvaja na oziroma v Objektu z naslovom na območju Slovenije, ki ga je A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik navedel ob sklenitvi Pogodbe za storitev A1 Mojster. Naslov lahko A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik spremeni enkrat v posameznem Obdobju upravičenosti (npr. v primeru selitve).
2. A1 Mojster velja za stanovanjski ali počitniški objekt, namenjen za zasebno uporabo, tj. stanovanje ali hišo, kot tudi za pripadajoče pomožne objekte. A1 Mojster ne velja za poslovne objekte in poslovne prostore.

Prenehanje Storitve A1 Mojster

8. člen

1. Pogodbo za Storitev A1 Mojster lahko A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik kadar koli prekine in preneha z uporabo Storitve.
2. Pogodba za storitev A1 Mojster samodejno preneha s prenehanjem A1 naročniške pogodbe.
3. Družba A1 lahko kadar koli odpove Pogodbo za Storitev A1 Mojster z odpovednim rokom 30 dni. Družba A1 bo obvestilo o odpovedi drugi pogodbeni stranki poslala na način, da je mogoče izkazati, da je druga pogodbeni stranka to odpovedno izjavo prejela.
4. Družba A1 lahko kadar koli brez odpovednega roka odstopi od Pogodbe za Storitev A1 Mojster, če A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik oziroma Končni uporabnik oziroma Plačnik prekrši te Pogoje uporabe ali v primeru kakršne koli zlorabe Storitve A1 Mojster. Zloraba Storitve A1 Mojster pomeni vsako uporabo Storitve na način, ki ni skladen s temi Pogoji uporabe ali če A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik oziroma Končni uporabnik oziroma Plačnik sebi ali tretjemu pridobi nekaj, kar mu po teh Pogojih uporabe ne pripada. Družba A1 bo obvestilo o odstopu drugi pogodbeni stranki poslala na način, da je mogoče izkazati, da je druga pogodbeni stranka to odstopno izjavo prejela.

5. A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik oziroma Plačnik v primeru prekinitve Pogodbe za Storitev A1 Mojster ni upravičen do vračila že plačanih mesečnih naročnin, če ni s temi Pogoji uporabe za posamezni primer izrecno določeno drugače.
6. V primeru prenehanja Pogodbe za Storitev A1 Mojster (ne glede na razlog oziroma način njenega prenehanja), se Storitev A1 Mojster deaktivira. Ugodnosti Storitve prenehajo v roku 24 ur od oddaje naloga za deaktivacijo, in sicer ne glede na to, ali je Končni uporabnik v celoti izkoristil Limit ugodnosti ali ne.
7. V primeručasne izključitve (suspenza) storitev, dogovorjenih v okviru A1 naročniške pogodbe, iz kateregakoli razloga, navedenega v A1 Splošnih pogojih za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev, se Pogodba za storitev A1 Mojster prav takočasno prekine, hkrati pa sečasno prekine tudi obračun mesečne naročnine za storitev A1 Mojster. V obdobjučasne izključitve (suspenza), Končni uporabnik ne more uveljavljati ugodnosti iz naslova Storitve. Po zaključkučasne izključitve storitev, dogovorjenih v okviru A1 naročniške pogodbe, ugodnosti iz Storitve Mojster znova postanejo aktivne, pri čemer se čas izključitve v šteje v 12-mesečno obdobje, v katerem lahko Končni uporabnik izkoristi Limit ugodnosti, in se torej 12-mesečno obdobje ne podaljša za čas izključitve.

Zbiranje in obdelava podatkov

9. člen

1. Družba A1 zbira in obdeluje osebne podatke, ki so potrebni za sklenitev Pogodbe za Storitev A1 Mojster, za izvedbo aktivacije, spremembe, reaktivacije ali deaktivacije Storitve. Družba A1 obdeluje osebne podatke tudi za namen obračunavanja mesečne naročnine, finančne reklamacije, stornacije, poravnave ter za namen preprečevanja zlorab.
2. ZUBAK GRUPA SI obdeluje osebne podatke za namen izvedbe Storitve, vodi evidence o izvedenih intervencijah, osebne podatke obdeluje tudi za namen reševanja vsebinskih reklamacij, vezanih na samo izvedbo Storitve (kakovost Storitve, odzivnost, potek intervencije ipd.).
3. Za namen sklenitve Pogodbe za storitev A1 Mojster in aktivacijo Storitve družba A1 obdeluje naslednje osebne podatke:
 - 3.1. Ime, priimek in davčna številka A1 Naročnika,
 - 3.2. podatek o tem, da je A1 Naročnik že naročnik družbe A1 iz naslova naročniške pogodbe za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev (vrsta A1 storitev, datum sklenitve, podatek o zapadlih neplačanih obveznostih po naročniški pogodbi za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev),
 - 3.3. ime in priimek Končnega uporabnika,
 - 3.4. ime in priimek, naslov prebivališča Plačnika (če Plačnik ni A1 Naročnik ali A1 Uporabnik),
 - 3.5. naslov Objekta, za katerega se sklepa Pogodba o Storitvi A1 Mojster,
 - 3.6. podatki za komunikacijo (telefonska številka),
 - 3.7. podatki v zvezi z aktivacijo Storitve (datum, ura, drugi podatki),
 - 3.8. spremembe podatkov, nastop suspenza, deaktivacija ali reaktivacija Storitve.
4. Za namen izvajanja Pogodbe za storitev A1 Mojster družba A1 obdeluje še naslednje osebne podatke:
 - 4.1. podatke za preprečevanje zlorab in goljufij — vključno za preverjanje identitete Končnega uporabnika in pravilnosti navedenega naslova Objekta ipd.,
 - 4.2. podatki o ugovoru v zvezi z zaračunavanjem Storitve (datum, vsebina ugovora, odločitev o ugovoru),
 - 4.3. podatki za namen reševanja potrošniškega spora ali sodnega spora,
 - 4.4. podatek o prekinitvi Pogodbe o Storitvi A1 Mojster (datum prejema izjave o prekinitvi, razlog za prekinitve, datum prenehanja pogodbe).



SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITVE A1 MOJSTER

5. Družba A1 bo osebne podatke A1 Naročnika oziroma A1 Uporabnika oz. Končnega uporabnika, ki jih je pridobila ob sklenitvi Pogodbe za Storitve A1 Mojster, na podlagi katere mu pripadajo ugodnosti Storitve A1 Mojster, in sicer: ime in priimek, podatke za komunikacijo, naslov Objekta, posredovala ZUBAK GRUPI SI za namen aktivacije Storitve, njenega izvajanja in zagotavljanja ugodnosti.
6. ZUBAK GRUPA SI za namen izvajanja Pogodbe za Storitve A1 mojster obdeluje še naslednje podatke:
 - 6.1. zahtevek Končnega uporabnika za intervencijo (datum, ura, vsebina zahtevka),
 - 6.2. podatki o izvedeni intervenciji (datum, trajanje, opis intervencije, vrednost intervencije),
 - 6.3. račun Končnemu uporabniku (za vrednost intervencije, ki ni zajeta s Pogodbo za Storitve A1 Mojster),
 - 6.4. reklamacije, pritožbe (datum, vsebina, komunikacija v zvezi z reklamacijo, rešitev reklamacije oziroma pritožbe),
 - 6.5. druga komunikacija v zvezi z intervencijo
 - 6.6. podatki za namen reševanja potrošniškega spora ali sodnega spora.
7. Družba A1 in ZUBAK GRUPA SI sta skupna upravljavca osebnih podatkov, ki se obdelujejo po teh Pogojih uporabe za namen izvedbe Pogodbe za Storitve A1 Mojster oziroma v zvezi s Pogodbo za Storitve A1 Mojster (točka b 6/i člena Splošne uredbe o varstvu podatkov). V ta namen sta sklenila pogodbo o obdelavi osebnih podatkov iz 26. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov, s katero sta uredila medsebojna razmerja.
8. Posameznik vprašanja v zvezi z varstvom osebnih podatkov in zahteve za uveljavljanje pravic iz naslova varstva osebnih podatkov uveljavljajo prek kontaktnega e-naslova: dpo@a1.si. Skupna upravljavca bosta zagotovila odgovor oziroma odločitev o zahtevku v predpisanem roku.
9. Informacije o obdelavi osebnih podatkov, ki niso že del teh Pogojev uporabe, so dostopne na povezavi: https://www.a1.si/documents/927877/0/A1_Politika_varstva_os_ebnih_podatkov_september2024.pdf/680eafc3-b234-3b64-bafd-142fec266dec?t=1727091144192 (za družbo A1) oziroma na povezavi: <https://www.oryx-assistance.com/privacy-policy/> (za ZUBAK GRUPO SI).
10. Podaja zahteve za intervencijo po telefonu šteje za naročilo intervencije in se pogovor o naročilu snema v smislu komunikacije in z njo povezanih podatkov o prometu, ki je namenjena zagotovitvi dokaza o naročilu intervencije, po določbah 214. člena ZEKom-2.
11. A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik spremembo svojih podatkov, vezanih na izvajanje Storitve, uredi na prodajnem mestu A1 ali preko mobilne aplikacije oz. spletnega portala Moj A1, in sicer v roku 15 (petnajst) dni od nastanka takšne spremembe. V nasprotnem primeru morda zaradi neuspele identifikacije ne bo mogel uveljaviti ugodnosti, ki so predmet teh Pogojev uporabe.
12. Osebnih podatki, ki se obdelujejo po tej Pogojih uporabe, se ne prenašajo v tretje države ali mednarodne organizacije in se ne uporabljajo za oblikovanje profilov za namen avtomatiziranega sprejemanja odločitev, ki ima za posameznika pravne ali pravni podobne učinke.
13. Družbi A1 in ZUBAK GRUPA SI kot samostojna upravljavca vsaka zase, opirajoč se na pravni temelj zakonitega interesa, izvajata statistične in analitične obdelave podatkov.
14. Družbi A1 in ZUBAK GRUPA SI kot samostojna upravljavca vsaka zase izvajata eventualne trženjske aktivnosti. Vsaka od njiju je samostojno odgovorna za zakonitost obdelave osebnih podatkov za namen neposrednega trženja.

Pritožbeni postopek in reševanje sporov

10. člen

1. ZUBAK GRUPA SI je pristojna za reševanje pritožb Končnih uporabnikov iz naslova izvajanja Storitve A1 Mojster in zagotavljanja ugodnosti iz Storitve A1 Mojster. Družba A1 rešuje ugovore A1 Naročnikov oziroma A1 Uporabnikov oziroma Plačnikov iz naslova zaračunavanja Storitve A1 Mojster.
2. Posamezni Končni uporabnik lahko morebitno pritožbo iz izvajanja Storitve A1 Mojster in zagotavljanja ugodnosti iz Storitve A1 Mojster vloži v roku 30 (tridesetih) dni od dneva uporabe ugodnosti tako, da jo v pisni obliki pošlje na naslov ZUBAK GRUPA SI d.o.o., Stegne 023A, 1000 Ljubljana, po elektronski pošti na naslov pritozbe@oryx-assistance.si ali jo odda osebno v poslovnih prostorih na zgoraj navedenem naslovu. V pritožbi mora biti opredeljena vsebina pritožbe, podpis vlagatelja in čas pošiljanja.
3. Pritožba mora vsebovati vse bistvene dejanske okoliščine in dokaze, na katerih temelji.
4. Odgovor o utemeljenosti pritožbe bo ZUBAK GRUPA SI podala v roku 15 (petnajst) dni od dneva vložitve pritožbe.
5. Ugovor iz naslova zaračunavanja Storitve A1 Mojster A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik oziroma Plačnik vloži tako, da družbi A1 posreduje pisni zahtevek, ki vsebuje vsa potrebna dejstva in dokazila, na katerih temelji ugovor. Pisni zahtevek posreduje po pošti na naslov A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana.
6. Na ugovor bo družba A1 odgovorila v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov v roku 15 delovnih dneh od prejema ugovora. V odgovoru bodo obravnavane vse zadeve iz ugovora.
7. Če iz razlogov, na katere družba A1 ne more vplivati, odgovora ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, vlagatelju ugovora pošlje začasni odgovor, v katerem jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru na ugovor in določi rok, v katerem bo prejel končni odgovor. Rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.
8. Za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bi ga potrošnik iz naslova teh Pogojev uporabe lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015), družba A1 priznava 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 pravico potrošnika, da zaradi rešitve spora vloži tožbo pred pristojnim sodiščem.
9. Za reševanje sporov iz naslova teh Pogojev uporabe, ki ne bi bili rešeni sporazumno, je za potrošnike pristojno stvarno pristojno sodišče po naslovu stalnega prebivališča potrošnika oziroma za pravne osebe in podjetnike stvarno pristojno sodišče v Ljubljani. Spori, nastali iz naslova teh Pogojev uporabe, se presojajo po veljavnem pravu Republike Slovenije.

Druge določbe

11. člen

1. A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik, ki je potrošnik, ima v primeru sklenitve Pogodbe za Storitve A1 Mojster na daljavo (tj. preko mobilne aplikacije MOJ A1 ter A1 centra za pomoč uporabnikom oziroma telefonske prodaje) pravico, da družbo A1 v 14 dneh od sklenitve Pogodbe za Storitve A1 Mojster pisno obvesti, da odstopa



SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITVE A1 MOJSTER

od Storitve A1 Mojster. Svoj odstop družbi A1 sporoči preko obrazca za odstop od pogodbe, ki je dostopen na spletnem mestu A1.si, ali preko podpisane izjave o odstopu, ki jo pošlje po pošti na naslov družbe A1.

2. V primeru odstopa od Pogodbe za Storitve A1 Mojster družba A1 Naročniku mesečne naročnine ne bo zaračunala (t.im. storno plačila) oziroma mu bo, če je mesečno naročnino že plačal, vrnila prejeto plačilo brez obresti in kakršnih koli stroškov v roku 14 dni od prejema obvestila o odstopu. Prejeto mesečno naročnino družba A1 Naročniku vrne z enakim plačilnim sredstvom, kot ga je uporabil za plačilo mesečne naročnine, razen če se Naročnik izrecno ne strinja z uporabo drugega plačilnega sredstva.
3. Če je A1 Naročnik oziroma A1 Uporabnik ob oddaji naročila podal soglasje za začetek izvajanja Storitve v 14-dnevnem odstopnem roku in svoje strinjanje, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe v roku 14 dni, mora v primeru odstopa Družbi A1 plačati sorazmerni znesek mesečne naročnine.
4. V izogib vsakemu dvomu velja, da določbe tega člena veljajo izključno za potrošnike.

12. člen

1. Družba A1 in ZUBAK GRUPA SI si pridržujeta pravico, da lahko kadar koli spremenita ponudbo Storitve A1 Mojster (npr. spremenita cenik Storitve, vsebino Storitve, način izvajanja Storitve). Prav tako imata pravico, da prenehata s ponudbo in izvajanjem Storitve A1 Mojster. O morebitni spremembi ali prenehanju Storitve, kakor tudi datumu začetka njenega učinkovanja, bosta družba A1 in ZUBAK GRUPA SI obvestila A1 Naročnike, A1 Uporabnike in Končne uporabnike na običajno zanesljiv način (npr. z objavo na spletni strani).

13. člen

1. Te Pogoje uporabe smemo kadar koli spremeniti. O spremembi Pogojev uporabe bomo A1 Naročnike, A1 Uporabnike in Končne uporabnike obvestili na običajno zanesljiv način (npr. z objavo na spletni strani).
2. Ti Pogoji uporabe se uporabljajo od 12. 3. 2026. dalje.

A1 Slovenija, d. d.