



Veljavnost: od vključno 9.4.2021 dalje

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

Posebni pogoji za prodajo opreme na obroke

Vsebina Posebnih pogojev za prodajo opreme na obroke je naslednja:

KAZALO

- I. Splošno**
- II. Osebna izkaznica družbe A1 Slovenija**
- III. Pogoji za sklenitev pogodbe**
- IV. Varovanje in obdelava podatkov**
- V. Postopek sklenitve in veljavnost pogodbe**
- VI. Način plačila**
- VII. Cene opreme in drugi pogoji prodaje**
- VIII. Dostava**
- IX. Prevzem opreme (identifikacija in pooblastilo)**
- X. Predčasno plačilo kupnine, zamuda s plačilom obrokov, pravica do odstopa od pogodbe in posledice prenehanja veljavnosti pogodbe**
- XI. Hramba in arhiviranje pogodb**
- XII. Reklamacije**
- XIII. Garancija**
- XIV. Stvarna napaka**
- XV. Embalaža**
- XVI. Reševanje sporov**
- XVII. Končne določbe**

I. Splošno

1. Ti Posebni pogoji za prodajo opreme na obroke (v nadaljevanju: **pogoji**) določajo pogoje, pod katerimi družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: **družba A1 Slovenija**) svojim naročnikom omogoča nakup določene

opreme iz svoje vsakokrat veljavne ponudbe v Nakupovalnici, objavljeni na <https://www.a1.si/nakupovalnica>, in sicer na podlagi obročnega odplačila.

2. Prodaja na obroke pomeni, da družba A1 Slovenija naročniku omogoči plačilo določene opreme v toliko mesečnih obrokih kot je to določeno v okviru vsakokrat veljavne ponudbe družbe A1 Slovenija ter brez obresti in stroškov financiranja. Število mesečnih obrokov in višino posameznega mesečnega obroka pogodbeni stranki skladno z vsakokrat veljavno ponudbo družbe A1 Slovenija določita v pogodbi o nakupu opreme na obroke.
3. Ti pogoji so sestavni in neločljivi del pogodbe o nakupu opreme na obroke, sklenjene med družbo A1 Slovenija in naročnikom (v nadaljevanju: **pogodba**). Pred sklenitvijo pogodbe naj naročnik pazljivo prebere te pogoje in predlog pogodbe. Šteje se, da naročnik s podpisom pogodbe potrjuje, da je z vsebino teh pogojev in pogodbe seznanjen, da se s temi pogoji in pogodbo strinja ter da ju potrjuje.
4. Oprema je določena računalniška, audio-video in druga oprema, za katero družba A1 Slovenija naročnikom omogoča plačilo na obroke in je opredeljena (vključno s ceno in drugimi pogoji prodaje) v vsakokrat veljavni ponudbi družbe A1 Slovenija (v nadaljevanju: **oprema**). Družba A1 Slovenija lahko skladno s svojo vsakokrat veljavno ponudbo omogoča nakup opreme na obroke na svojih A1 prodajnih mestih, preko svoje A1 spletne trgovine, preko prodaje zunaj poslovnih prostorov in telefonske prodaje (v nadaljevanju tudi: **prodajni kanali**).
5. Naročnik je bodisi fizična oseba, ki ima, za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti ter ob upoštevanju vsakokrat veljavnih Splošnih pogojev družbe A1 Slovenija, d. d. za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike (v nadaljevanju: **Splošni pogoji za potrošnike**) in morebitnih vsakokrat veljavnih posebnih pogojev za posamezne storitve (v nadaljevanju: **Posebni pogoji**), z družbo A1 Slovenija sklenjeno naročniško pogodbo (v nadaljevanju: **naročnik - potrošnik**), bodisi pravna ali fizična oseba, ki ima za namene opravljanja svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti ter ob upoštevanju vsakokrat veljavnih Splošnih pogojev družbe A1 Slovenija, d. d. za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike (v nadaljevanju: **Splošni pogoji za podjetja**; Splošni pogoji za potrošnike in Splošni pogoji za podjetja v nadaljevanju skupaj tudi: **Splošni pogoji**) in morebitnih vsakokrat veljavnih Posebnih pogojev, z družbo A1 Slovenija sklenjeno naročniško pogodbo (v nadaljevanju: **naročnik - podjetje**; naročnik - potrošnik in naročnik - podjetje v nadaljevanju skupaj tudi: **naročnik**).
6. Družba A1 Slovenija in naročnik medsebojne pravice in obveznosti pri nakupu opreme na obroke urejata s temi pogoji in pogodbo. Ostala določila v zvezi z medsebojnimi pravicami in obveznostmi so opredeljena v Splošnih pogojih in Posebnih pogojih, ki so priloženi pogodbi in so njen sestavni del. V zvezi z nakupom opreme na obroke se uporabljajo tudi Posebni pogoji družbe A1 Slovenija za posamezni način (prodajni kanal) nakupa oziroma prodaje, ki so priloženi pogodbi in so njen sestavni del. V primeru nasprotja med posamezno določbo teh pogojev in posamezno določbo Splošnih pogojev ali Posebnih pogojev, veljajo Splošni pogoji oziroma Posebni pogoji. V primeru nasprotja med posamezno določbo teh pogojev in posamezno določbo Posebnih pogojev družbe A1 Slovenija za posamezni način (prodajni kanal) nakupa oziroma prodaje, veljajo ti pogoji.

II. Osebna izkaznica družbe A1 Slovenija

7. Podatki družbe A1 Slovenija so:
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

III. Pogoji za sklenitev pogodbe

8. Družba A1 Slovenija sklene pogodbo z naročnikom - potrošnikom ob kumulativnem izpolnjevanju naslednjih pogojev:
 - če je že najmanj 6 mesecev naročnik elektronskih komunikacijskih storitev družbe A1 Slovenija in redno izpolnjuje svoje obveznosti do družbe A1 Slovenija;
 - če je naročnik elektronskih komunikacijskih storitev družbe A1 Slovenija manj kot 6 mesecev, redno izpolnjuje svoje obveznosti ter del kupnine za opremo v višini minimalno 20 % plača že ob sklenitvi pogodbe;
 - če izkaže svojo istovetnost na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede njegove istovetnosti;
 - če je polnoleten in poslovno sposoben;
 - če je plačilno sposoben in lahko svojo plačilno sposobnost izkaže na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede njegove plačilne sposobnosti;
 - če plačilo kupnine s strani zainteresiranega naročnika - potrošnika po razumni presoji ne bi smelo biti ogroženo ali oteženo (družba A1 Slovenija šteje, da je plačilo ogroženo npr. če zainteresirani naročnik - potrošnik v Republiki Sloveniji nima niti začasnega prebivališča ali če ima zainteresirani naročnik - potrošnik stalno prebivališče izven držav Evropske unije ali če naročnik - potrošnik zamuja s plačilom oz. ne plačuje drugih obveznosti do družbe A1 Slovenija, ...);
 - če družba A1 Slovenija do njega nima zapadlih in neplačanih terjatev oziroma če on nima zapadlih neporavnanih obveznosti do družbe A1 Slovenija;
 - če z družbo A1 Slovenija nima nobenih spornih razmerij;
 - če predloži vse listine, ki so po razumni presoji potrebne, da lahko družba A1 Slovenija ugotovi, da zainteresirani naročnik - potrošnik lahko sklene pogodbo;
 - če izpolnjuje druge pogoje, ki jih družba A1 Slovenija določi v okviru svoje vsakokrat veljavne ponudbe;
 - če za sklenitev pogodbe izpolnjuje vse pogoje določene neposredno z veljavnimi predpisi.

9. Družba A1 Slovenija sklene pogodbo z naročnikom - podjetjem ob kumulativnem izpolnjevanju naslednjih pogojev:
 - če je že najmanj 6 mesecev naročnik elektronskih komunikacijskih storitev družbe A1 Slovenija in redno izpolnjuje svoje obveznosti do družbe A1 Slovenija;
 - če je naročnik elektronskih komunikacijskih storitev družbe A1 Slovenija manj kot 6 mesecev, redno izpolnjuje svoje obveznosti ter del kupnine za opremo v višini 20 % plača ob sklenitvi pogodbe;
 - če izkaže svojo istovetnost na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede njegove istovetnosti;
 - če je vpisan v davčni register Republike Slovenije;
 - če je plačilno sposoben in lahko svojo plačilno sposobnost izkaže na način, ki po razumni presoji ne dopušča nobenega dvoma glede njegove plačilne sposobnosti;
 - če plačilo kupnine s strani zainteresiranega naročnika - podjetja po razumni presoji ne bi smelo biti ogroženo ali oteženo (družba A1 Slovenija šteje, da je plačilo ogroženo npr. če ima zainteresirani naročnik - podjetje poslovni naslov izven držav Evropske unije ali če naročnik - podjetje zamuja s plačilom oz. ne plačuje drugih obveznosti do družbe A1 Slovenija, ...);
 - če družba A1 Slovenija do njega nima zapadlih in neplačanih terjatev oziroma če on nima zapadlih neporavnanih obveznosti do družbe A1 Slovenija;
 - če z družbo A1 Slovenija nima nobenih spornih razmerij;
 - če predloži vse listine, ki so po razumni presoji potrebne, da lahko družba A1 Slovenija ugotovi, da zainteresirani naročnik - podjetje lahko sklene pogodbo;
 - če izpolnjuje druge pogoje, ki jih družba A1 Slovenija določi v okviru svoje vsakokrat veljavne ponudbe;

- če za sklenitev pogodbe izpolnjuje vse pogoje določene neposredno z veljavnimi predpisi.
10. Posamezni naročnik lahko na obroke kupi največ 5 (pet) kosov opreme, pod pogojem, da skupna vsota mesečnih obrokov za vse kose opreme skupaj ne presega 100 EUR. Družba A1 Slovenija lahko naročniku nakup posameznega kosa opreme zavrne, če bi z nakupom te opreme skupna vsota mesečnih obrokov za vse kose opreme skupaj presegla 100 EUR oziroma če ima naročnik pri družbi A1 Slovenija na obroke že kupljenih 5 (pet) kosov opreme.
 11. Družba A1 Slovenija nakupa opreme na obroke ne omogoča osebam, ki se v skladu z veljavnimi predpisi štejejo za neposredne in posredne proračunske uporabnike. Prav tako lahko družba A1 Slovenija v okviru svoje vsakokrat veljavne ponudbe ter ob upoštevanju veljavnih predpisov nakup opreme omogoči samo določenim kategorijam naročnikov (npr. samo naročnikom – potrošnikom, ne pa tudi naročnikom – podjetjem).
 12. Družba A1 Slovenija lahko dodatno zahteva tudi instrument zavarovanja (npr. varščino) za obročno plačilo ali druge dokumente, iz katerih je razvidna plačilna zgodovina naročnika, ali pa naročilo za nakup opreme na obroke zavrne.

IV. Varovanje in obdelava podatkov

13. Način obdelave osebnih podatkov in pravice naročnikov v zvezi s tem so določeni v Politiki varstva osebnih podatkov in je dostopna na www.A1.si.
14. Posredovanje podatkov je prostovoljno. Če naročnik podatkov, ki so opredeljeni kot obvezni za sklenitev pogodbe, ne želi posredovati družbi A1 Slovenija, pogodbe z družbo A1 Slovenija ne bo mogel skleniti.
15. A1 bo kontaktne podatke naročnikov z namenom izvršitve naročila posredoval pogodbenemu obdelovalcu in morebitnim drugim pogodbenim izvajalcem.

V. Postopek sklenitve in veljavnost pogodbe

16. Družba A1 Slovenija lahko skladno s svojo vsakokrat veljavno ponudbo omogoča nakup opreme na obroke na svojih A1 prodajnih mestih, preko svoje A1 spletne trgovine, preko prodaje zunaj poslovnih prostorov in telefonske prodaje. Postopek sklenitve pogodbe je odvisen od prodajnega kanala, preko katerega naročnik sklene pogodbo, in je opisan v Posebnih pogojih družbe A1 Slovenija za posamezni način (prodajni kanal) nakupa oziroma prodaje, ki so priloženi pogodbi in so njen sestavni del.
17. Pogodba preneha veljati, ko naročnik plača zadnji obrok kupnine in s tem kupnino v celoti odplača, razen v primerih predčasnega prenehanja veljavnosti pogodbe, ki so določeni s temi pogoji.

VI. Način plačila

18. Družba A1 Slovenija naročniku omogoča, da del kupnine za opremo plača že ob sklenitvi pogodbe. Mesečne obroke pa bo družba A1 Slovenija naročniku zaračunala na računih, ki mu jih izstavlja ob upoštevanju obračunskega obdobja, dogovorjenega v naročniški pogodbi, in sicer skupaj z ostalimi plačilnimi obveznostmi naročnika do družbe A1 Slovenija iz naslova naročniške pogodbe (v nadaljevanju: **A1 račun**). Število mesečnih obrokov in višino posameznega mesečnega obroka pogodbeni stranki dogovorita v pogodbi.

VII. Cene opreme in drugi pogoji prodaje

19. Vse cene opreme so v EUR in vključujejo DDV. Cene veljajo v trenutku oddaje naročnikovega naročila. Cene veljajo v primeru obročnega odplačila skladno s temi pogoji in pogodbo. Družba A1 Slovenija si pridržuje pravico do spremembe cen opreme.
20. Družba A1 Slovenija lahko za prodajo opreme pripravi posebne prodajne ponudbe (popusti, akcije, darila in podobno). Roki veljavnosti in pogoji takšnih posebnih prodajnih ponudb so vsakokrat navedeni ob sami ponudbi in se med seboj lahko razlikujejo. V primeru kolizije med temi pogoji in pogoji vsakokratne posebne prodajne ponudbe se uporabljajo slednji.
21. Družba A1 Slovenija si prizadeva na svoji A1 spletni strani, v A1 spletni trgovini, v prodajnih katalogih in vseh drugih sredstvih komuniciranja naročnikom zagotavljati točne in aktualne podatke. Če kljub prizadevanju družbe A1 Slovenija pride do napake pri objavi podatkov (npr. glede zaloge opreme, bistvenih lastnosti opreme, karakteristik opreme, cene ...), bo družba A1 Slovenija naredila vse, kar je v njeni moči, da se morebitne nezaželene posledice odpravijo.
22. V primeru, da dobava določene opreme zaradi porabe količin, umika iz prodaje ali drugih razlogov ni več mogoča, bo družba A1 Slovenija naročnika o tem obvestila in naredila vse, kar je v njeni moči, da se morebitne nezaželene posledice odpravijo.
23. Bistvene lastnosti opreme so opredeljene pri opisu posamezne opreme na A1 spletni strani, v A1 spletni trgovini, v prodajnih katalogih in drugih sredstvih komuniciranja. Objavljene slike opreme so lahko simbolične, služijo kot informativni prikaz in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja opreme.

VIII. Dostava

24. Naročilo opreme in njena dostava je vezana na ozemlje Slovenije oziroma se vrši izključno na naslove, ki so v Sloveniji.
25. Naročnik prejme SMS obvestilo o času dostave na telefonsko številko, ki jo je posredoval ob sklenitvi pogodbe. Dostavo pošiljk vrši pogodbeni partner družbe A1 Slovenija oziroma z njegove strani pooblaščen dostavna služba npr. Pošta Slovenija oziroma druga dostavna služba, ki jo izbere pogodbeni partner družbe A1 Slovenija (v nadaljevanju: **izvajalec dostave**). Naročena oprema bo praviloma dostavljena v roku 7 (sedmih) delovnih dni, najkasneje pa v roku 30 (tridesetih) dni, pri čemer rok za dostavo začne teči z dnem potrditve naročila s strani pogodbenega partnerja družbe A1 Slovenija.
26. Če naročnika na naslovu za dostavo, ki ga je naročnik posredoval ob sklenitvi pogodbe, ni mogoče najti, bo izvajalec dostave na istem naslovu pustil obvestilo o dostavi opreme. Obvestilo bo vsebovalo številko pošiljke in telefonsko številko izvajalca dostave. Naročnik se mora v roku enega delovnega dneva z izvajalcem dostave dogovoriti o novem datumu dostave. Če tega ne stori, izvajalec dostave poizkusi naslednji delovni dan ponovno dostaviti naročeno opremo. Če naročene opreme ponovno ni možno vročiti, bo izvajalec dostave naročeno opremo v skladu s splošnimi pogoji dostavne službe vrnil pogodbenemu partnerju družbe A1 Slovenija.
27. Če naročnika ni mogoče najti na naslovu za dostavo, ki ga je naročnik posredoval ob sklenitvi pogodbe, in mu tudi ni možno pustiti obvestila o dostavi opreme (na primer, če je stavba oziroma vhod za dostavo zaklenjen in ni dostopa do poštnega nabiralnika), potem bo izvajalec dostave naročeno opremo ponovno poizkusil dostaviti naslednji delovni dan. Če je tudi drugi poizkus dostave neuspešen, bo izvajalec dostave naročeno opremo v skladu s splošnimi pogoji dostavne službe vrnil pogodbenemu partnerju družbe A1 Slovenija.

28. Po tem, ko je naročena oprema predana izvajalcu dostave in je naročnik obveščen o dostavi, se mora naročnik o vsem v zvezi z dostavo naročene opreme dogovarjati neposredno z izvajalcem dostave.
29. Če opreme naročniku ni možno dostaviti in se ta vrne pogodbenemu partnerju družbe A1 Slovenija, se šteje, da je pogodba razvezana in sta tako naročnik kot tudi družba A1 Slovenija prosta svojih obveznosti iz naslova pogodbe. V primeru, če je naročnik že plačal posamezni obrok kupnine, mu bo družba A1 Slovenija znesek plačanega obroka (brez obresti in kakršnih koli morebitnih stroškov naročnika) vrnila z nakazilom na transakcijski račun naročnika, ki ga mora naročnik sporočiti družbi A1 Slovenija najkasneje v roku 15 dni od neuspešne dostave, in sicer bo družba A1 Slovenija znesek naročniku vrnila v roku 14 dni od prejema podatkov o transakcijskem računu naročnika. Vračilo v gotovini v nobenem primeru ni možno.

IX. Prevzem opreme (identifikacija in pooblastilo)

30. Naročnik je seznanjen in soglaša, da ima izvajalec dostave pred izročitvijo opreme pravico opraviti identifikacijo naročnika. Naročnik se identificira z veljavnim osebnim dokumentom, pri čemer se kot veljavni osebni dokument šteje osebna izkaznica, potni list ali novo vozniško dovoljenje. Izvajalec dostave lahko za namene identifikacije posamezne podatke iz osebnega dokumenta tudi prepíše. Opremo lahko prevzame naročnik osebno, morebitna druga oseba pa samo na podlagi naročnikovega overjenega pooblastila.

X. Predčasno plačilo kupnine, zamuda s plačilom obrokov, pravica do odstopa od pogodbe in posledice prenehanja veljavnosti pogodbe

31. Če pride naročnik v zamudo s 1. obrokom kupnine ali če pride naročnik v zamudo z najmanj dvema zaporednima obroki, ki pomenita najmanj osmino kupnine, bo družba A1 Slovenija naročnika najprej pozvala, da zamujene obroke kupnine plača v nadaljnjem 15 dnevnom roku. Če naročnik zamujenih obrokov kupnine ne plača v postavljenem 15 dnevnom roku, ima družba A1 Slovenija pravico zahtevati od naročnika, da plača ves ostanek kupnine, ki bo naročniku zaračunan na prvem naslednjem A1 računu.
32. Naročnik - potrošnik ima pravico, da kadarkoli predčasno odplača ostanek dolžne kupnine, in to brez pogodbenih obresti in kakršnih koli stroškov.
33. Kadar to opravičujejo okoliščine primera, lahko sodišče na zahtevo naročnika - potrošnika podaljša roke za plačilo zamujenih obrokov, če da naročnik-potrošnik zavarovanje, da bo izpolnil obveznost in če družba A1 Slovenija zaradi tega ne trpi škode.
34. Naročnik - potrošnik lahko odstopi od pogodbe, če to pisno sporoči družbi A1 Slovenija v petnajstih dneh po sklenitvi pogodbe. V tem primeru bo družba A1 Slovenija naročniku - potrošniku vrnila morebitne prejete obroke oz. kupnino z zakonitimi obrestmi od dneva, ko jih je prejela, vključno z morebitnimi nujnimi stroški, ki jih je imel naročnik - potrošnik za opremo (iz česar so izvzeti stroški, povezani z vračilom opreme družbi A1 Slovenija) in jih je naročnik - potrošnik po presoji družbe A1 Slovenija ustrezno izkazal. Naročnik - potrošnik pa mora družbi A1 Slovenija vrniti opremo v stanju, v kakršnem je bila tedaj, ko mu je bila izročena, in dati uporabnino (povračilo) za morebitno uporabo opreme vse do razveze pogodbe, in sicer v višini, določeni v skladu z vsakokrat veljavnimi pogoji družbe A1 Slovenija (v nadaljevanju: **uporabnina**). Če družba A1 Slovenija po prevzemu opreme ugotovi, da škoda na opremi presega znesek uporabnine (npr. če družba A1 Slovenija po prevzemu opreme ugotovi, da je oprema poškodovana, ali da je bila vrnjena v spremenjeni količini ali kvaliteti, ali da je bila vrnjena v neoriginalni oziroma poškodovani embalaži), je dolžan naročnik - potrošnik družbi A1 Slovenija, skladno s splošnimi načeli odškodninske odgovornosti, plačati tudi razliko med ugotovljeno višino odškodnine in uporabnino, vendar največ do zneska polne redne maloprodajne cene opreme na dan nakupa te opreme. Višino odškodnine za vsak posamezen primer posebej ugotavlja družba A1 Slovenija ali pooblaščen dobavitelj ali serviserji opreme.

35. V primeru odstopa od pogodbe v skladu s 34. točko teh pogojev, mora naročnik – potrošnik družbi A1 Slovenija najkasneje v roku 14 dni od sporočila o odstopu vrniti opremo v stanju, v kakršnem jo je prejel, kar med drugim tudi pomeni, da mora biti oprema nepoškodovana, z vso pripadajočo dodatno opremo in dokumentacijo, v originalni embalaži in ustrezno zaščitena, v nasprotnem primeru ima družba A1 Slovenija pravico prevzem opreme zavrniti. Naročnik – potrošnik mora opremo vrniti na naslov Schenker d.d. (skladišče A1 Slovenija), Brnčičeva 51, 1231 Ljubljana-Črnuče. Opremi mora NUJNO priložiti naslednje dokumente:
- pravilno izpolnjen Obrazec za vračilo blaga, ki ga najde na spletni strani a1.si,
 - kopijo originalnega računa za opremo.
36. Naročnik - potrošnik sam krije stroške vračila opreme (npr. poštnine). Če naročnik - potrošnik opremo vrne na način, da je oprema družbi A1 Slovenija vročena samo pod pogojem predhodnega plačila odkupnine, družba A1 Slovenija opreme ne bo prevzela.
37. Družba A1 Slovenija bo naročniku – potrošniku vrnila morebitne prejete obroke oz. kupnino z zakonitimi obrestmi od dneva, ko jih je prejela, vključno z morebitnimi nujnimi stroški, ki jih je imel naročnik – potrošnik za opremo (iz česar so izvzeti stroški, povezani z vračilom opreme družbi A1 Slovenija) in jih je naročnik - potrošnik po presoji družbe A1 Slovenija ustrezno izkazal, zmanjšane za znesek uporabnine, z nakazilom na transakcijski račun naročnika - potrošnika, ki ga je navedel na Obrazcu za vračilo blaga, in sicer v roku 14 dni po prevzemu opreme, pod pogojem, da je bila oprema družbi A1 Slovenija vrnjena skladno s točko 34. in 35. teh pogojev ter na stroške naročnika - potrošnika. Vračilo v gotovini v nobenem primeru ni možno.
38. Če naročnik - potrošnik odstopi od pogodbe, skladno s pogoji kot veljajo za odstop od pogodb, sklenjenih na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, preneha veljati tudi dogovor o nakupu na obroke. V tem primeru se vračilo opreme, medsebojna ureditev plačil ter medsebojna ureditev ostalih razmerij med naročnikom – potrošnikom in družbo A1 Slovenija izvede skladno s temi pogoji.
39. Naročnik je dolžan ves čas veljavnosti pogodbe izpolnjevati vse pogoje kot so določeni v točki 8. oziroma 9. teh pogojev, vključno s pogojem, da je naročnik elektronskih komunikacijskih storitev družbe A1 Slovenija. Če naročnik katerega koli od navedenih pogojev ne izpolnjuje več, ima družba A1 Slovenija pravico do odstopa od pogodbe brez odpovednega roka s pisnim obvestilom naročniku in pravico, da naročniku na naslednjem A1 računu zaračuna ves ostanek kupnine v enkratnem znesku.
40. V izogib vsakemu dvomu velja, da pravice, določene v 32. do 38. točki teh pogojev pripadajo samo naročnikom – potrošnikom, ne pa tudi naročnikom – podjetjem.

XI. Hramba in arhiviranje pogodb

41. Skupaj z naročeno opremo, naročnik prejme vso potrebno dokumentacijo kot je določena z veljavnimi predpisi, seznam pooblaščenih servisov in dobavnico, ki jo naročnik podpiše in z njenim podpisom potrdi prevzem opreme (v nadaljevanju: **dobavnica**). S podpisom dobavnice se šteje oprema za prevzeto.
42. Pogodbe bo v za ta namen opremljenih prostorih hranila družba A1 Slovenija v obdobju hrambe kot je določen z veljavnimi predpisi. Na pisno zahtevo naročnika bo le temu v obdobju hrambe omogočen vpogled v pogodbo na sedežu družbe A1 Slovenija.
43. Družba A1 Slovenija naročniku priporoča, da si te pogoje in pogodbo skupaj z vsemi prilogami, vključno z vso drugo prejeto dokumentacijo, ustrezno shrani.

XII. Reklamacije

44. V primeru dostave poškodovanega paketa oz. poškodovane opreme, naročnik ob dostavi svoje pripombe vpiše v zapisnik in ga podpiše ter o tem najkasneje v 48 urah obvesti družbo A1 Slovenija na: prodaja@A1.si. K reklamaciji mora naročnik nujno priložiti:
- fotografije ali video posnetek nalepke na zunanji embalaži, zunanje embalaže, notranje embalaže/zaščite, poškodbe na sami opremi,
 - kopijo originalnega računa za opremo ali dobavnice,
 - podpisan zapisnik.
45. Naročnik naj v primeru uveljavljanja reklamacije poškodovano opremo skupaj z embalažo shrani dokler ga družba A1 Slovenija ne obvesti o rešitvi reklamacije.

XIII. Garancija

46. Oprema ima garancijo uvoznika oziroma proizvajalca ter zagotovljeno servisiranje in rezervne dele v Sloveniji, vse v skladu z veljavno zakonodajo. Garancijski pogoji, vključno z garancijskim rokom, so navedeni na garancijskem listu, ki je priložen opremi. Garancijski rok začne teči z dnem, ko naročnik opremo prevzame.
47. Za uveljavljanje garancije in servisno vzdrževanje se naročnik lahko obrne na najbližjega pooblaščenega serviserja. Podatki o pooblaščenih serviserjih so dostopni v dokumentaciji, ki je priložena opremi, na A1 spletni strani ali na A1 prodajnih mestih. Zahtevke iz naslova garancije lahko naročnik uveljavlja tudi na A1 prodajnih mestih.

XIV. Stvarna napaka

48. Naročnik lahko zahtevke iz naslova stvarne napake na opremi uveljavlja tako, da opremo skupaj z izpolnjenim Obrazcem za vračilo blaga, ki ga najde na spletni strani A1.si, dostavi na najbližje prodajno mesto A1 ali pošlje na naslov Schenker d.d. (skladišče A1 Slovenija), Brnčičeva 51, 1231 Ljubljana-Črnuče. Stvarno napako lahko naročnik uveljavlja v rokih, določenih skladno z veljavno zakonodajo.
49. Naročnik mora na Obrazcu za vračilo blaga morebitno stvarno napako natančno opisati in hkrati družbi A1 Slovenija omogočiti pregled opreme. V Obrazcu za vračilo blaga mora opredeliti tudi, katero opcijo zahteva v primeru, da je stvarna napaka ugotovljena:
- Popravilo opreme ali
 - Zamenjava opreme z novo ali
 - Delno vračilo kupnine v sorazmerju z napako na opremi ali
 - Vračilo celotne kupnine za opremo.
50. Pravico do uveljavljanja stvarnih napak natančneje urejajo določila Obligacijskega zakonika in Zakona o varstvu potrošnikov.

XV. Embalaža

51. Družba A1 Slovenija naročnikom priporoča, da embalažo opreme, vključno z zaščitnimi elementi embalaže, shranijo in da je ne poškodujejo, uničijo ali zavržejo. V vseh primerih, ko naročnik skladno s temi pogoji pri družbi A1 Slovenija uveljavlja zahtevek iz naslova garancije ali stvarne napake, se naročnikom priporoča, da v izogib poškodovanju opreme med transportom, opremo dostavijo v primerni embalaži (to je originalni embalaži ali embalaži, ki opremo zaščiti enako kot jo je originalna embalaža) in ustrezno zaščiteno. V primeru vračila opreme pri odstopu od pogodbe s strani naročnika – potrošnika skladno s 34. ali 38. točko teh pogojev, pa je dolžan naročnik - potrošnik opremo vrniti v originalni embalaži, v nasprotnem primeru lahko družba A1 Slovenija zahtevek naročnika - potrošnika zavrne.

XVI. Reševanje sporov

52. Naročnik lahko pri družbi A1 Slovenija vloži pritožbo, če meni, da je bila kršena katera koli njegova pravica iz naslova nakupa opreme na obroke na podlagi teh pogojev. Pritožbo naročnik vloži tako, da na družbo A1 Slovenija posreduje pisni zahtevek, ki vsebuje vsa potrebna dejstva in dokazila, na katerih temelji pritožba. Pisni zahtevek posreduje po pošti na naslov A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana ali preko elektronske pošte na naslov info@A1.si.
53. Družba A1 Slovenija bo na pritožbo odgovorila v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov v roku 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. V odgovoru bo obravnavala vse zadeve iz pritožbe.
54. Če družba A1 Slovenija iz razlogov, na katere ne more vplivati, odgovora ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, naročniku pošlje začasni odgovor, v katerem jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru na pritožbo in določi rok, v katerem bo naročnik prejel končni odgovor. Rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.
55. Družba A1 Slovenija 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.
56. Sprožitev spora skladno s prejšnjim odstavkom ne posega v pravico naročnika, da kadar koli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper družbo A1 Slovenija zaradi rešitve spora. Za reševanje sporov iz naslova teh pogojev, ki ne bi bili rešeni sporazumno, je pristojno stvarno pristojno sodišče po naslovu stalnega prebivališča naročnika. Spori, nastali iz naslova teh pogojev, se presojujejo po veljavnem pravu Republike Slovenije.

XVII. Končne določbe

57. Pogodbe so sklenjene v slovenskem jeziku. Prav tako vsa komunikacija med naročnikom in družbo A1 Slovenija poteka v slovenskem jeziku. V slovenskem jeziku je naročnikom zagotovljena tudi vsa dokumentacija, povezana z opremo.
58. Če družba A1 Slovenija v razmerju do naročnika ne uveljavlja posameznega zahtevka po pogodbi takoj, ko so za njegovo uveljavitev izpolnjeni pogoji po pogodbi ali neposredno po veljavnih predpisih, to ne pomeni, da se družba A1 Slovenija temu zahtevku odpoveduje, pač pa sme ta svoj zahtevek v razmerju do naročnika uveljavljati kadarkoli kasneje, vse v skladu s pogodbo in veljavnimi predpisi.
59. Naročnikove obveznosti iz naslova in v zvezi s pogodbo so neodvisne in samostojne v razmerju do morebitnih drugih naročnikovih obveznosti do družbe A1 Slovenija iz drugih naslovov.
60. Družba A1 Slovenija sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te pogoje. Družba A1 Slovenija bo obvestila naročnike o spremembah pogojev na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani).
61. Ti pogoji veljajo od vključno dalje.