



Veljavnost: od vključno 1. 1. 2026 dalje

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

Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev

V družbi A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, v okviru svojih dejavnosti, kot operater, izvajamo tudi širokopasovne storitve v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike oziroma v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike in temi Posebnimi pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev ter veljavnimi predpisi.

Ti posebni pogoji vključujejo potrebne informacije o izvajanju, delovanju in uporabi širokopasovnih storitev in zavezujejo vse naročnike, ki uporabljajo širokopasovne storitve.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji, posebni pogoji, seznam in opis širokopasovnih storitev, cenik in drugi pomembni dokumenti ter informacije so dostopni na A1.si in na naših prodajnih mestih.

KAZALO

I. Pomen izrazov

II. Izvajanje širokopasovnih storitev

III. Načini zagotavljanja širokopasovnih storitev

- a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX**
- b. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja (Hibrid)**
- c. Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH)**
- d. Širokopasovne storitve preko brezžičnih tehnologij**
- e. Širokopasovne storitve preko kabelskega omrežja (Coax)**

IV. Nedelovanje ali slabše delovanje širokopasovnih storitev in dostop do odprtega interneta

V. Televizijske storitve

VI. Terminalska oprema

VII. Veljavnost posebnih pogojev

I. Pomen izrazov

1. Spodnje izraze večkrat uporabljamo v teh posebnih pogojih, pogodbah in listinah, zato vas želimo seznaniti z njihovim pomenom:
 - **EMX** je naprava za večkratno izkoriščanje bakrenih paric, ki omogoča multipleksiranje več PSTN in Ethernet signalov preko bakrene parice. Vzpostavlja se na lokacijah, kjer obstoječa infrastruktura ne omogoča samostojnega dostopa do interneta. Fizične hitrosti so lahko zaradi same narave in tehničnih omejitev sistema tudi nižje.
 - **Enostavne napake** so napake na posamezni širokopasovni storitvi, ki jih lahko korigiramo z daljinskim posegom. Daljinski poseg je npr. nasvet, odprava napake z daljinskim posegom v terminalsko opremo ali sisteme (npr. nastavitve terminalske opreme, sprememba konfiguracije omrežne opreme ali sistemov).
 - **FWBA** je širokopasovni dostop do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij (npr. 5G mobilnega omrežja).
 - **Hišna (interna) inštalacija** je vod med priključno točko (npr. optična doza v stanovanju oziroma hiši, telefonska vtičnica, razdelilna omarica, dovodna razdelilna točka, zunanja antena) do omrežne priključne točke ter vod med omrežno priključno točko in vašo terminalsko opremo. Hišna (interna) inštalacija je v vaši lasti, zanjo ste v celoti odgovorni sami.
 - **Hišna predajna točka kabelskega priključka** je točka, kjer signal iz kabelskega distribucijskega omrežja preide v hišno napeljavo, in se nahaja v omarici, vgrajeni praviloma na zunanji steni objekta, ki je dostopna serviserjem za vzdrževalna dela in odpravo okvar. V večstanovanjskih objektih je omarica praviloma vgrajena na hodniku v skupnih prostorih. Kakovost storitve zagotavljamo v okviru danih tehničnih zmogljivosti in lastnosti omrežja na hišni predajni točki oziroma mestu odjema (opremi).
 - **Nedelovanje storitev** pomeni popolno nezmožnost opravljanja komunikacije oziroma širokopasovne storitve upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamčimo, v obsegu kot je določeno s temi posebnimi pogoji.
 - **Omrežna priključna točka (OPT)** je fizična točka, na kateri vam zagotavljamo dostop do širokopasovnih storitev. Pri dostopu na fiksni lokaciji je lokacija OPT za storitev dostopa do interneta izhod iz modema, za storitev fiksne telefonije je lokacija OPT izhod iz usmerjevalnika, za storitev televizije izhod iz televizijskega vmesnika, pri čemer vso navedeno terminalsko opremo zagotovimo izključno mi in ves čas trajanja naročniškega razmerja ostaja naša last.
 - **Posebni pogoji** so ti Posebni pogoji za izvajanje širokopasovnih storitev.
 - **SIP** (Session Initiation Protocol) je protokol, ki se uporablja v govornih komunikacijah VoIP (Voice over IP) in omogoča govorne klice preko internetnih povezav.
 - **Slabše delovanje storitev** pomeni trajajoče delovanje širokopasovne storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in pomeni delovanje, ki je v nasprotju z določili naročniške pogodbe.
 - **Splošni pogoji** so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če ste potrošnik ali potrošnica, oziroma Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik.
 - **Širokopasovne storitve** so elektronske komunikacijske storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko širokopasovnega omrežja na fiksni lokaciji. Širokopasovne storitve so storitve

dostopa do interneta in ostale storitve povezane z dostopom v internet (podatkovne storitve ali dostop do interneta), storitve vzpostavljanja govornih zvez ter druge komercialne in tehnične storitve (govorne storitve), storitve, ki omogočajo ogled televizijskih in radijskih programov ter dodatne TV storitve (televizijske storitve) in druge storitve v skladu z našo ponudbo.

- **Širokopasovno omrežje:** je omrežje preko katerega zagotavljamo širokopasovne storitve.
 - **Zahtevne napake** so vse tiste napake, za odpravo katerih je potreben poseg na infrastrukturnem delu omrežja (npr. poseg na fizičnem sloju OSI modela ali omrežni opremi, zamenjava sistemov) ali poseg na terenu oziroma na vaši lokaciji ali je potrebna menjava terminalske opreme (bodisi fizično z menjavo na lokaciji bodisi z dostavo preko pošte).
2. Če pomena posameznega izraza, ki ga uporabljamo v teh posebnih pogojih, ne opredeljujemo v teh posebnih pogojih, za tak izraz velja pomen oziroma vsebina kot jo določajo splošni pogoji. Pomen izrazov, kot je določen v prejšnji točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v posebnih pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

II. Izvajanje širokopasovnih storitev

3. Širokopasovne storitve izvajamo v okviru svoje vsakokratne ponudbe širokopasovnih storitev, v skladu z naročniško pogodbo in veljavnimi predpisi. Samostojno določamo pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost širokopasovnih storitev.
4. Širokopasovne storitve bomo začeli izvajati oziroma vam bomo omogočili njihovo uporabo v roku 60 delovnih dni od dneva sklenitve pravilno izpolnjene naročniške pogodbe oziroma dogovora o njeni spremembi, če ni v naročniški pogodbi ali dogovoru o njeni spremembi določen drugačen rok. Če je ta rok odvisen od predhodnih izpolnitvenih dejanj drugih ponudnikov, ali od vas, ali od koga drugega, pa začne teči od dneva, v katerem so vsi navedeni izpolnili vse svoje obveznosti. Rok se lahko podaljša tudi v primerih, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela, zaradi vašega ravnanja, zaradi razlogov, ki niso na naši strani ali zaradi višje sile. Če bi ugotovili, da začetka izvajanja širokopasovnih storitev ali sprememb ne moremo izvesti v dogovorjenih rokih, vas bomo obvestili o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku ali odstopili od naročniške pogodbe brez odpovednega roka.
5. Posamezne širokopasovne storitve vam lahko zagotovimo le, če ste predhodno izpolnili določene pogoje bodisi glede tehnične opremljenosti ali druge pogoje za uporabo širokopasovnih storitev, kot jih določimo.
6. Pred priključitvijo in ves čas trajanja naročniškega razmerja ste dolžni v pisni obliki zagotavljati in nam na našo zahtevo predložiti vsa morebitno potrebna upravičenja in soglasja tretjih oseb, ki niso pogodbene stranke, vendar pa se naročniška pogodba nanje neposredno ali posredno nanaša (npr. soglasje imetnika telefonskega priključka oziroma lastnika nepremičnine, na kateri se nahaja priključek oziroma terminalska oprema; upravičenje oziroma soglasje za namestitve, zamenjavo, odstranitev, priključitev in vzdrževanje priključka in terminalske opreme). O morebitnem umiku ali prenehanju veljavnosti kateregakoli soglasja oziroma upravičenja, ki je potrebno za nemoteno izvajanje širokopasovnih storitev, ste nas dolžni seznaniti najmanj 30 dni preden umik ali prenehanje soglasja začne veljati. V takem primeru lahko odstopimo od naročniške pogodbe brez odpovednega roka.
7. Seznanjeni ste, da je lahko priključek, prek katerega vam zagotavljamo storitve, v upravljanju drugega operaterja na čigar omrežju gostujemo, zato imamo nanj omejen vpliv. Širokopasovnih storitev ne boste mogli uporabljati v času, ko zaradi kakršnegakoli razloga ne boste mogli uporabljati priključka (npr. telefonskega priključka, DSL oziroma EMX priključka, optičnega priključka), na katerem je vzpostavljena posamezna širokopasovna storitev. Prav tako ste seznanjeni z dejstvom, da nimamo vpliva na delovanje električnega omrežja, telefonskega omrežja in zvez drugih operaterjev, zato ne odgovarjamo za motnje širokopasovnih storitev (kar vključuje tudi motnje klicev na številke za komunikacijo v sili), ki niso posledica dejavnikov na naši strani. Seznanjeni ste

z dejstvom, da v primeru, ko omogočamo posamezno širokopasovno storitev na priključku drugega operaterja, ne zagotavljamo prioritizacije prometa (QoS - Quality of service), kar pomeni, da storitev deluje po principu »kot je« in »kot je dostopna«. Če je razlog za nemožnost uporabe priključka na vaši strani, ste dolžni plačevati polno mesečno naročnino za širokopasovne storitve vse do prenehanja naročniškega razmerja.

8. Pred priključitvijo in ves čas trajanja naročniške pogodbe ste dolžni poskrbeti za pogoje, ki jih zahtevamo za posamezne širokopasovne storitve, kot npr. hišno (interno) instalacijo med priključno točko omrežja oziroma hišno predajno točko kabelskega priključka in omrežno priključno točko, ki je naš modem ter od modema do svoje terminalske opreme; ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji ter električno napajanje za opremo; nezasedene koaksialne kable, nezasedene UTP priključke in ožičenje ter drugo opremo za priključitev terminalske opreme; primerno hišno telefonsko centralo, ki omogoča SIP povezljivost in/ali priključitev potrebne opreme, s katero zagotovimo SIP povezljivost, primerno za aktivacijo govornih kanalov. Seznanjeni ste, da morate po vseh posegih na hišni (interni) inštalaciji sami in na lastne stroške opraviti zaključna gradbena dela, pleskanje ter čiščenje. Obvezujete se, da nam boste stroške vseh morebitnih dodatnih del (npr. ureditev hišne (interne) inštalacije) in materiala, ki ste jih za vzpostavitev priključka naročili pri nas, poravnali v skladu z našim veljavnim cenikom. Ne odgovarjamo za morebitne napake, ki bi nastale zaradi vašega nestrokovnega dela oziroma nestrokovnega dela vašega mandatarja, zaradi nepooblaščenega posega v terminalsko opremo, ki je naša last, ali zaradi poškodbe npr. antene, žične povezave ali drugih elementov omrežja. Dolžni ste nam povrniti morebitno škodo, ki bi nam nastala zaradi poškodb na omrežju ali terminalski opremi iz razlogov, ki so na vaši strani.
9. Priključek po naročniški pogodbi ste dolžni zagotavljati v skladu z našimi navodili oziroma navodili ponudnika, ki vam ta priključek zagotavlja.
10. Širokopasovne storitve ne smete uporabljati na lokaciji, ki za uporabo te širokopasovne storitve ni dogovorjena z nami.
11. Pred priključitvijo in ves čas trajanja naročniške pogodbe ste nam dolžni omogočiti dostop do lokacije, kjer se nahaja terminalska oprema, naprave in ostalo, kar omogoča uporabo širokopasovnih storitev po naročniški pogodbi. Omogočiti ste nam dolžni tudi izvedbo ustreznih aktivnosti, če je to potrebno zaradi vzpostavitve delovanja, odpravljanja napak, vzdrževanja in izvedbe drugih ukrepov za zagotovitev nemotenega delovanja širokopasovnih storitev po naročniški pogodbi. Na tej lokaciji morate biti prisotni tudi vi ali vaša pooblaščenca oseba. Če prisotnosti ne morete zagotoviti, nas morate o tem obvestiti vsaj tri dni pred načrtovanim dnem prihoda, sicer nam morate poravnati strošek prihoda v skladu s cenikom. Če svoje ali pooblaščenčeve prisotnosti na lokaciji ne zagotovite, lahko odstopimo od naročniške pogodbe brez odpovednega roka.
12. Izvajanje širokopasovnih storitev imamo pravico zavrniti, če jih iz tehničnih ali drugih razlogov ne moremo izvajati, zlasti v primeru spremenjenih okoliščin, napak, okvar, nesreč ali višje sile ali zahtevkov tretjih ali vaših kršitev. Če je bila naročniška pogodba že sklenjena, imamo v takem primeru pravico, da od naročniške pogodbe odstopimo brez odpovednega roka, pri čemer lahko v okviru tehničnih možnosti izberete drug naročniški paket ali storitev.
13. Širokopasovne storitve smete uporabljati le za lastno uporabo. V okvir lastne uporabe sodi tudi uporaba širokopasovnih storitev s strani oseb, ki živijo v istem gospodinjstvu na priključnem naslovu ali zaposleni in obiskovalci poslovnih prostorov na priključnem naslovu. Brez naše predhodne pisne privolitve dostopa oziroma uporabe širokopasovnih storitev ne smete v nobeni obliki nuditi drugim pravnim ali fizičnim osebam.
14. Podatke kot npr. podatke o konfiguraciji SIP, WI-FI, elektronske pošte, podatke za internetni dostop, ste dolžni hraniti in varovati z vso potrebno skrbnostjo. S temi podatki ste dolžni ravnati tako, da se prepreči njihovo nepooblaščenno razkrivanje. Teh podatkov ne smete razkriti tretjim osebam in ste jih dolžni skrbno varovati pred tretjimi osebam tako, da bo onemogočena nepooblaščenca

uporaba oziroma zloraba naših storitev. Za vse posledice in škodo, ki nastanejo vam, nam ali tretjim osebam zaradi zlorabe oziroma nepooblaščen uporabe teh podatkov ste odgovorni sami.

15. Začasna izključitev širokopasovnih storitev (mirovanje naročniškega razmerja) na vašo zahtevo je mogoča v obsegu naših tehničnih zmožnosti.

III. Načini zagotavljanja širokopasovnih storitev

16. Širokopasovne storitve na fiksni lokaciji zagotavljamo na različne načine oziroma s pomočjo različnih tehnologij. Žične tehnologije so širokopasovni dostop preko bakrenega, kabelskega in optičnega omrežja. Brežžični širokopasovni dostop na fiksni lokaciji pa se zagotavlja preko mobilnih (npr. 4G/LTE, 5G) ali satelitskih tehnologij. Uporabljamo tudi hibridni način zagotavljanja širokopasovnih storitev. Pridržujemo si pravico, da kadarkoli na lastne stroške enostransko spremenimo oziroma nadgradimo tehnologijo, na podlagi katere zagotavljamo storitve, če s tem ne posegamo v dogovorjene pogodbenne pogoje ali poslabšamo parametre kakovosti širokopasovnega dostopa. Sprememba tehnologije se opravi na podlagi predhodnega obvestila, morate pa nam omogočiti dostop do omrežnih elementov in inštalacij. Če nam spremembe ne omogočite, vam lahko odpovemo naročniško razmerje. Če se s spremembo tehnologije ne strinjate, imate pravico do odpovedi naročniške pogodbe v roku tridesetih (30) dni od spremembe, sicer se šteje, da s spremembo tehnologije soglašate. V nadaljevanju so opredeljene specifične posameznih tehnologij.

a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX

17. Pogoji, da lahko pričnete uporabljati izbrane širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX, je vzpostavitev priključka DSL oziroma EMX, ki zajema namestitev omrežnega zaključka ATU-R, po potrebi namestitev razcepnika, vzpostavitev navideznega kanala od vas do nas, preverjanje kakovosti krajevne zanke s preverjanjem modemske hitrosti in testiranje hitrosti z opremo, ki jo zagotovimo mi oziroma naša pooblaščen služba. Priključek DSL oziroma EMX se zaključi z modemom z vmesnikom Ethernet 10BaseT. Sami si morate zagotoviti ustrezeni vmesnik (npr. mrežno kartico, usmerjevalnik) in hišno (interno) napeljavo za povezavo med omrežno priključno točko, ki je naš modem, in svojo terminalsko opremo (računalnikom).
18. Za potrebe vzpostavitve DSL in EMX priključka in širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL in EMX, morate sami poskrbeti za ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, hišno (interno) instalacijo ter možnost priklopa opreme v javno električno omrežje.
19. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

b. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja (Hibrid)

20. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja lahko uporabljate, če izpolnjujete pogoje za uporabo širokopasovnih storitev preko dostopovnega omrežja DSL, hkrati pa je na lokaciji vašega dostopovnega DSL priključka dostopen LTE signal. Storitve uporabljate s pomočjo naše terminalske opreme, hibridnega modema, ki deluje na xDSL (ADSL2+, VDSL2) tehnologiji ter podpira tudi LTE tehnologijo.
21. Preko dostopovnega omrežja DSL je zagotovljeno delovanje televizijskih in govornih storitev, dostop do interneta pa je zagotovljen preko prostih kapacitet dostopovnega omrežja DSL in dodatnih kapacitet preko LTE omrežja, zato ste seznanjeni, da je lahko morebitno nedelovanje teh storitev povezano z nedelovanjem teh omrežij.
22. Za širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in LTE omrežja se v celoti uporabljajo tudi določbe prejšnjega podpoglavja a. Širokopasovne storitve preko dostopovnega omrežja DSL in EMX teh posebnih pogojev, v kolikor ni v tem podpoglavju izrecno določeno drugače. Za delovanje storitev prek LTE omrežja se uporabljajo tudi določbe podpoglavja o delovanju brezžičnih tehnologij.

23. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

c. Širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH)

24. Pogoj, da lahko pričnete uporabljati izbrane širokopasovne storitve preko optičnega omrežja (FTTH), s katerim upravlja pooblaščen upravljavec (v nadaljevanju: upravljavec) je vzpostavitev optičnega priključka do priključne točke omrežja ter izvedena in priključena hišna (interna) inštalacija med priključno točko omrežja ter lokacijo omrežne priključne točke, ki je naš modem v objektu. Priključna točka omrežja v enostanovanjskih objektih je točka na zunanem delu oboda objekta, v kateri ponudnik omrežja zaključi svoje omrežje ter v kateri se po pogojih in na način, ki ga določi lastnik oziroma upravljavec omrežja priključi hišna (interna) instalacija do omrežne priključne točke, ki je naš modem. Priključna točka v večstanovanjskih objektih je točka na notranjem delu oboda objekta, v kateri ponudnik omrežja zaključi svoje omrežje ter v kateri se po pogojih in na način, ki ga določi lastnik oziroma upravljavec omrežja priključi hišna (interna) instalacija do omrežne priključne točke, ki je naš modem. Sami (oziroma po vašem nalogu proti plačilu upravljavec odprtega širokopasovnega omrežja ali njegov podizvajalec) ste dolžni poskrbeti za hišno (interno) inštalacijo med priključno točko omrežja in omrežno priključno točko modema, ustrezen prostor z zagotovljenimi bivalnimi pogoji, zagotoviti ustrezen vmesnik (npr. mrežno kartico, usmerjevalnik), ustrezno hišno (interno) inštalacijo za povezavo optičnega modema in svoje opreme ter električno napajanje (220V) za optični modem.
25. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

d. Širokopasovne storitve preko brezžičnih tehnologij

26. Zagotavljamo tudi širokopasovni dostop do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij (t. i. FWBA). Za delovanje izbrane širokopasovne storitve preko brezžičnega omrežja (tehnologije LTE, 5G itd.) je nujna vzpostavitev tehničnih pogojev, ki obsegajo zlasti postavitve ustrezno opremljene bazne postaje, ki preko radijskega vmesnika oddaja signal (brezžično). Nadalje je nujna namestitev zunanjega ali notranjega sprejemnega modema, ki skrbi za sprejem signala. Antena oziroma zunanji sprejemni modem je omrežna priključna točka, ki je preko hišne (interne) inštalacije povezana z lokacijo modema v objektu. Navedeno širokopasovno storitev lahko zagotavljamo zgolj ob pogoju, da med sprejemnim modemom in bazno postajo v trenutku začetka izvajanja storitve in kadarkoli kasneje ni kakršnihkoli motenj.
27. S podpisom naročniške pogodbe nam (a) dovoljujete montažo naše terminalske opreme, kot je ta opredeljena v naročniški pogodbi, kar lahko obsega med drugim preboj stene za montažo nosilca, preboj stene za instalacijo kabla, ki povezuje notranji in zunanji del naše terminalske opreme, ter druge potrebne aktivnosti za namestitev in delovanje terminalske opreme, (b) potrjujete, da vam je bilo v celoti pojasnjeno, kako bo potekala montaža in se z njo v celoti strinjate, (c) se strinjate s tem, da se montaža terminalske opreme izvede na vašo lastno odgovornost ter da ne odgovarjamo za kakršnokoli škodo, ki bi nastala zaradi montaže terminalske opreme (npr. udar strele, zamakanje, poškodbe v primeru neurja).
28. Po prenehanju veljavnosti naročniške pogodbe oziroma na našo vsakokratno zahtevo, nam boste našo terminalsko opremo vrnili oziroma nam omogočili, da nemoteno odstranimo oziroma prestavimo terminalsko opremo, pri čemer sami nosite stroške popravil oziroma drugih del, ki bi bila morebiti potrebna na nepremičnini ob odstranitvi oziroma premestitvi terminalske opreme, če ni izrecno dogovorjeno drugače.
29. Pogoj, da lahko pričnete uporabljati širokopasovne storitve preko brezžičnega omrežja, s katerim upravljamo, je vzpostavitev priključka do omrežne priključne točke omrežja (npr. zunanji sprejemni

modem in antena) ter izvedena in priključena hišna (interna) inštalacija med omrežno priključno točko omrežja ter lokacijo našega modema v objektu. Hišna (interna) inštalacija do notranjega modema se vzpostavi in priključi po pogojih in na način, ki ga določimo. Ne odgovarjamo za optimalno delovanje storitev, če si sami namestite opremo. Uporabljate lahko izključno terminalsko opremo, ki vam jo zagotovimo v okviru naročniškega razmerja, sicer za delovanje storitve ne odgovarjamo.

30. Določbe tega podpoglavja se smiselno uporabljajo tudi v primeru uporabe drugih brezžičnih tehnologij – npr. satelitski širokopasovni dostop.
31. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

e. Širokopasovne storitve preko kabelskega omrežja (Coax)

32. Pogoj, da lahko pričnete uporabljati izbrane širokopasovne storitve preko kabelskega omrežja, je vzpostavitev kabelskega priključka, ki zajema: prihod tehnika na lokacijo priključka; material za napeljavo (kabel, konektorji, 1 m priključne vrvice, pritrdilni material, priključna vrvica UTP); delo za izvedbo nadomestne napeljave; povezave od priključnega mesta do prvega sprejemnika (do največ 20 m napeljave); izvedba preboja stene z debelino do 25 cm; konfiguracijo kabelskega modema; izvedbo priključitve telefona z modemom; izvedbo priključitve brezžičnega usmerjevalnika in preizkus delovanja storitve. Če ste obstoječi naročnik in sklenete naročniško razmerje za novo storitev preko kabelskega omrežja, priključnina vključuje vse naše zgoraj navedene storitve, razen materiala za napeljavo.
33. V primeru neskladja med določili drugih (pod)poglavij teh posebnih pogojev in določili tega podpoglavja, veljajo določila tega podpoglavja, določila ostalih (pod)poglavij pa ob smiselnem upoštevanju tega podpoglavja.

IV. Nedelovanje ali slabše delovanje širokopasovnih storitev in dostop do odprtega interneta

34. Omrežje je dimenzionirano na način, da je kakovost širokopasovnih storitev zagotovljena v primeru običajne uporabe storitev, v običajnih okoliščinah in ob običajnem številu uporabnikov. Razpoložljivost omrežja in širokopasovnih storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna.
35. Pogodbene hitrosti so hitrosti konkretnega priključka, ki jih ob priklopu storitev ter ob vsakokratni spremembi naročniškega razmerja, ki povzroči spremembo pogodbene hitrosti, objavimo na portalu <https://www.a1.si/pogodbena-hitrost>. Za dostop do portala je treba vpisati ID storitve, ki ga najdete v storitvi Moj A1. Pri naročniških pogodbah, sklenjenih ali spremenjenih od 6. 10. 2019 dalje, se pogodbene hitrosti nahajajo tudi na naročniški pogodbi ali v dodatku k naročniški pogodbi, ki ga prejmete v roku enega meseca od podpisa pogodbe ali dodatka.
36. V skladu z Uredbo (EU) 2015/120 Evropskega parlamenta in Sveta ter s Splošnim aktom o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov naročnikom širokopasovnih storitev zagotavljamo naslednje pogodbene hitrosti širokopasovnega priključka:
- **Oglaševana hitrost** širokopasovnega priključka je hitrost, ki jo navajamo v tržni komunikaciji oziroma pri oglaševanju in je določena glede na naročniški paket, ki ga izberete. Oglaševana hitrost širokopasovnega priključka je v naročniški pogodbi navedena z oznako »do«.
 - **Maksimalna hitrost** je hitrost, s katero širokopasovni priključek deluje vsaj nekaj časa (npr. enkrat dnevno), pri čemer hitrosti širokopasovnih priključkov navzgor ne omejujemo z maksimalno hitrostjo, temveč s tehničnimi nastavitvami, ki zagotavljajo optimalno delovanje vseh storitev.
 - **Običajno razpoložljiva hitrost** je hitrost, ki je dosegljiva 90% časa dneva in se meri izven vršnih ur (tj. med 19:30 in 22:00 uro) in znaša vsaj 80% pritočne in odtočne maksimalne hitrosti. V primeru širokopasovnega dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij je običajno razpoložljiva hitrost dosegljiva 90% časa dneva in se

meri izven vršnih ur (tj. med 19:30 in 22:00 uro) ter izven časa, ko omrežje deluje v energetske varčnem načinu, in znaša vsaj 50% maksimalne hitrosti.

- **Minimalna hitrost** širokopasovnega priključka je najnižja hitrost, ki jo zagotavljamo in praviloma znaša več kot 50% maksimalne hitrosti ter vsaj 25% maksimalne pritočne in odtočne hitrosti v primeru širokopasovnega dostopa do elektronskih komunikacijskih storitev na fiksni lokaciji z uporabo brezžičnih tehnologij. Izven vršnih ur se takšna hitrost v primeru FWBA dostopa zagotavlja še v času energetske varčnega načina delovanja brezžičnega omrežja.

37. Če ob sklenitvi ali spremembi pogodbe po 6. 10. 2019 niste prejeli podatkov o svoji maksimalni, običajno razpoložljivi in minimalni hitrosti in se ne strinjate z vsebino dodatka k pogodbi, ki ga prejmete naknadno, lahko odstopite od naročniške pogodbe brez plačila stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja. Če od naročniške pogodbe ne odstopite v roku 14 dni od prejema podatkov, se šteje, da se z vsebino dodatka strinjate.
38. Čas in razpon vršnih ur: vršna ura je čas statistično največje obremenitve širokopasovnega omrežja, kar je med 19:30 in 22:00.
39. Dejansko dosežene hitrosti širokopasovnega priključka pri uporabnikih so lahko nižje od pogodbenih hitrosti in so odvisne od stanja omrežja, kakovosti radijskega signala in zasičenosti baznih postaj pri brezžičnih tehnologijah, povezave, naprav in drugih dejavnikov na prenosni poti.
40. Hitrost dostopa do interneta v primeru brezžičnega (WiFi) dostopa v vašem lokalnem omrežju je odvisna od tehničnih karakteristik uporabljenih naprav (npr. modem, usmerjevalnik, tablica, računalnik), njihove kompatibilnosti, števila uporabljenih naprav, razdalje, ovir v prostoru, radijskih motenj ter drugih okoliščin.
41. Za uspešno vzpostavitev vsake istočasne telefonske zveze je potrebna razpoložljiva kapaciteta najmanj 100 kbit/s v smeri od naročnika in v smeri do naročnika, zato morate zagotoviti zadostno razpoložljivost kapacitete. Enako velja za televizijske storitve, pri kateri morate zagotoviti najmanj 2,5 Mbit/s za ogled televizijskih programov v standardni ločljivosti in 5,5 Mbit/s za ogled televizijskih programov v visoki ločljivosti (HD), in sicer za vsak istočasno uporabljeni TV sprejemnik. Navedeno pomeni tudi, da je dejanska hitrost dostopa do interneta odvisna tudi od sočasne uporabe televizijskih storitev in/ali govornih storitev, pri čemer ogled televizijskih programov v standardni ločljivosti (SD) hitrost dostopa do interneta zmanjša za 2,5 Mbit/s, ogled televizijskih programov v visoki ločljivosti (HD) za 5,5 Mbit/s, ogled UHD ali 4k TV-programov (ultra visoka ločljivost) za do 20 Mbit/s za vsak posamezni uporabljeni TV sprejemnik, uporaba govornih storitev pa hitrost dostopa do interneta zmanjša za 100 kbit/s za vsako posamezno vzpostavljeno govorno povezavo. Ker vam v primeru, če ste pravna oseba ali podjetnik, pri zagotavljanju govorne storitve na internetni povezavi drugega operaterja ne zagotavljamo prioritizacije prometa (QoS – Quality of service), zgoraj navedena potrebna razpoložljiva kapaciteta ne zadošča nujno za delovanje govorne storitve, pri tem pa za izpad govorne storitve zaradi premajhne razpoložljive kapacitete, ne odgovarjamo.
42. Za nemoteno delovanje omrežja ter zagotavljanje storitev izvajamo ukrepe za delovanje, kakovost prenosa in vzdrževanje omrežja, pri čemer enakovredne vrste prometa obravnavamo enako. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvajamo, ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kvalitete storitve ali kakorkoli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov. Ne izvajamo ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov. Zaradi zaščite jedrnega omrežja pred DDoS napadi in Botnet strežniki izvajamo stalno blokado portov TCP/UDP 135, MS DCE / RPC / EPMAP, TCP/UDP 137, 138, 139 MS NETBIOS, TCP 445 Microsoft Domain Controller, Window Share, TCP/UDP 53 in TCP 25 (slednji blokadi samo v smeri proti uporabniku z dinamičnim IP naslovom). Za alternativni način dostopa do podatkovnih storitev lahko zaprosite za dodelitev statičnega IP naslova, do katerih vrat ne blokiramo, oziroma uporabite storitve zasebne APN tehnične rešitve. V primeru zaznanega DDoS napada na vaš IP naslov se ne glede na to, ali gre za dinamični ali statični IP naslov, izvedejo postopki blaženja, ki vam v najhujših primerih lahko

začasno onemogočijo komunikacijo s tujimi omrežji. V času trajanja ukrepa nimate alternativnega načina dostopa do podatkovnih storitev. Ukrepi so posledica priporočil nacionalnega odzivnega centra za kibernetisko varnost (dostopno na: <https://www.cert.si/>). Za ohranitev varnosti omrežja in podatkovnih storitev (npr. preprečitev kibernetiskega napada, varnostnega tveganja) lahko na učinkovit, sorazmeren in primeren način kolikor in dokler je to potrebno uporabimo tudi druge ukrepe, ki so skladni z mednarodnimi standardi ali dobro prakso operaterjev, kar objavimo na A1.si.

V tem primeru bomo objavili:

- opis tveganja in internetno povezavo do priporočila, ki zadevni ukrep upravičuje (nacionalni center za odzivanje na incidente, interna ocena tveganja, mednarodni standard, dobra praksa ipd.),
- tip omrežja in tip uporabnikov, na katere se ukrep nanaša,
- tehnični opis ukrepa in kratek opis njegovih posledic za uporabo podatkovnih storitev,
- datum začetka izvajanja ukrepa,
- morebitne alternativne načine za dostopanje do storitev ali aplikacij zaradi izvajanja določenega ukrepa za končnega uporabnika,
- možnosti in pogoje za ukinitve posameznega ukrepa na zahtevo končnega uporabnika.

43. Na vaše povpraševanje vam brezplačno zagotovimo edinstven javni dinamični IPv4 naslov, ki se ne bo spreminjal znotraj obdobja krajšega od 30 dni. Pri dostopovnih tehnologijah, pri katerih uporabnikom privzeto dodeljujemo zasebne IPv4 naslove ter se za enim edinstvenim javnim IPv4 naslovom nahaja več naprav različnih uporabnikov, vam bomo glede na naročniški paket na vašo zahtevo v roku petih delovnih dni od prejema zahteve brezplačno zagotovili edinstven javni dinamični IPv4 naslov, ki se ne bo spreminjal znotraj obdobja krajšega od 30 dni.

44. Meritve internetne hitrosti med vašim modemom (omrežno priključno točko) in slovenskim stičiščem internetnih omrežij lahko izvedete z orodjem AKOS Test Net, ki je dostopen na <https://www.akostest.net>. Ob meritvi morajo biti izpolnjeni naslednji pogoji:

- Naprava oziroma računalnik, s katerim se izvaja meritev, mora biti z žično povezavo neposredno povezan na omrežno priključno točko, ki jo zagotavlja ponudnik (Ethernet LAN port modema oziroma usmerjevalnika).
- V času trajanja merjenja na omrežno priključno točko končnega uporabnika (modem/usmerjevalnik) ne sme biti drugih povezanih naprav ali vzpostavljenih sej, razen merilne naprave ali računalnika s katerim se izvaja meritev.
- V času merjenja morajo biti na omrežni priključni točki in računalniku izključene vse brezžične (WiFi ali Bluetooth) ali VPN povezave.
- Na napravi oziroma računalniku se v času merjenja ne sme izvajati nobena druga aplikacija ali storitev (vključno s požarno pregrado in protivirusnim programom).
- Običajno razpoložljivo hitrost lahko preverjate tako, da izvedete pet meritev znotraj petih dni, ob različnih, med sabo vsaj eno uro oddaljenih časih in izven obdobja vršnih ur.
- Minimalno hitrost lahko preverjate tako, da izvedete pet meritev znotraj petih dni, ob različnih, med sabo vsaj eno uro oddaljenih časih, ne glede na obdobje vršnih ur.

45. Bistveno stalno ali redno ponavljajoče razhajanje med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno hitrostjo dostopa pomeni:

- Pri ugotavljanju običajno razpoložljive hitrosti: povprečje vseh pravilno izvedenih meritev izven vršnih ur je nižje od pogodbeno dogovorjene običajno razpoložljive hitrosti, pri čemer se ne upošteva meritvi z izmerjeno najnižjo in najvišjo hitrostjo.
- Pri ugotavljanju minimalne hitrosti: od vseh pravilno izvedenih meritev ne glede na čas dneva je vsaj ena izmed meritev nižja od pogodbeno dogovorjene minimalne hitrosti.

46. Upoštevat morate tudi vsa druga določila Splošnega akta o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravic končnih uporabnikov (v nadaljevanju: Splošni akt), ki določajo metodologijo izvajanja meritev. Besedilo Splošnega akta je dostopno na <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2023-01-0554?sop=2023-01-0554>.

47. Vsako nedelovanje širokopasovnih storitev morate prijaviti in pri odpravi napake aktivno sodelovati v skladu z našimi navodili. Omogočiti nam morate tudi dostop do omrežnih elementov. Podrobnejša pojasnila o tem so dostopna na A1.si. V prijavi napake morate navesti jasen opis napake, priključek oziroma skupino priključkov, na katerih je do napake prišlo ter posredovati vse razpoložljive informacije o naravi težave in vse ugotovitve, ki lahko pomagajo pri odpravi napake.
48. Enako kot v prejšnji točki morate ravnati tudi v primeru, ko na podlagi zgoraj navedenih pravilno izvedenih meritev utemeljeno domnevate, da hitrost širokopasovnega priključka na priključni točki ne dosega pogodbenih hitrosti.
49. Ko nam skladno s prejšnjo točko sporočite, da utemeljeno domnevate, da hitrost širokopasovnega priključka na priključni točki ne dosega pogodbenih hitrosti, vam bomo najkasneje v roku desetih (10) dni opravili brezplačno strokovno meritev hitrosti in drugih parametrov kakovosti povezave na omrežni priključni točki s svojimi orodji. Pri izvedbi meritev morate sodelovati in pri tem upoštevati naša navodila. V primeru vaših ponavljajočih zahtev (tri ali več v enem letu) za ugotavljanje dejanske prenosne hitrosti, ki bodo potrdile ustreznost zagotavljane prenosne hitrosti, vam lahko naslednjo meritev zaračunamo v skladu z veljavnim cenikom, če meritve ne pokažejo odstopanj od pogodbenih obveznosti.
50. Ob ugotovljenem stalnem ali redno ponavljajočem bistvenem razhajanju med pogodbeno in dejansko hitrostjo dostopa do interneta imate možnost brezplačnega prehoda na paket z nižjo hitrostjo prenosa podatkov ali pravico do znižanja mesečne naročnine za 50% deleža cene storitve internetnega dostopa, ob tem pa do vzpostavitve stanja stalne, trajajoče in s pogodbo zagotovljene hitrosti zadržite enak paket ostalih storitev. Eno izmed ponujenih možnosti lahko izberete sami. Če spremembe paketa ali nadomestila ne želite, lahko odstopite od naročniške pogodbe brez plačila administrativnih stroškov predčasne prekinitve naročniškega razmerja oziroma brez plačila drugih stroškov, če tako določajo veljavni predpisi. Določba prejšnjega stavka ne vpliva in ne posega v vaše morebitne zapadle in neplačane obveznosti ter v vaše obveznosti izpolnitve pogodbeno dogovorjenih obveznosti.
51. Če prihaja do stalnega ali pogosto ponavljajočega se znatnega razhajanja med dejanskim izvajanjem televizijske ali druge elektronske komunikacijske storitve, ki ni storitev dostopa do interneta ali medosebna komunikacijska storitev, neodvisna od številke, ter ravni kakovosti, navedeni v pogodbi, nas morate obvestiti o razhajanju. V roku 30 dni od vaše prijave vam bomo potrdili, ali gre za napako v delovanju ali gre za katero izmed okoliščin, zaradi katere ne gre za napako v delovanju in zaradi katere vam skladno z določbami teh pogojev lahko zavrnamo izplačilo nadomestila. Za nedelovanje oziroma slabše delovanje televizijske storitve ne gre v primerih, kadar je vzrok nedelovanja oziroma slabšega delovanja dokazano nezadostna kvaliteta TV signala, ki ga prejmemo od izdajatelja ali distributerja televizijskega programa, ali druga pravna ali dejanska okoliščina, ki je izključno na strani izdajatelja programa oziroma glasbene ali video vsebine. Če z naše strani potrjenega razhajanja med dejanskim izvajanjem in ravni kakovosti, navedeni v pogodbi, ne odpravimo v nadaljnjih 15 dneh, lahko odstopite od naročniške pogodbe. V tem primeru vam ni treba plačati kakršnihkoli dodatnih stroškov (npr. stroškov prekinitve naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil). Ne glede na navedeno, ste dolžni poravnati vse svoje že zapadle in neplačane obveznosti ter tudi obveznosti, kot so opredeljene v drugem odstavku 128. točke splošnih pogojev za potrošnike oziroma v drugem odstavku 126. točke splošnih pogojev za pravne osebe. V kolikor je navedena storitev del paketa storitev, lahko odstopite od vseh elementov tega paketa. Če ne bomo ravnali v skladu z obveznostmi po prejšnjih stavekih te točke, se bo vaša prijava napake štela kot ugovor v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje, v katerem ste ugotovili in prijavili razhajanja v delovanju. V tem primeru lahko v nadaljnjem roku petnajstih dni sprožite spor pred agencijo.
52. Pri zagotavljanju širokopasovnih storitev preko brezžičnega omrežja (FWBA) ne gre za nedelovanje oziroma slabše delovanje, kadar je vzrok v nepokrivanju območja z mobilnim signalom, zlasti če se

storitev ne uporablja na pogodbeno dogovorjeni lokaciji. Informacije glede zemljevida pokritosti in hitrosti prenosa podatkov na področju Slovenije so dostopne na A1.si in na naših prodajnih mestih.

53. Za zagotavljanje nemotenega delovanja storitve in prijavo morebitnih napak zagotavljamo dežurno službo strokovnjakov ter svetovanje na daljavo na brezplačni telefonski številki 040 40 40 40 ali preko kontaktnega obrazca, dosegljivi 24 ur na dan, 7 dni v tednu. V primeru prijave napak na telefonski številki 040 40 40 40 bomo:
- med rednim delovnim časom v čim krajšem času od prijave napake pristopili k odpravi napake, če ne gre za okvare na/v terminalski opreml in ostali opreml,
 - v najkrajšem možnem času odpravili napako, ki je v naši pristojnosti.
54. Če je za odpravo napake potreben poseg v omrežju operaterja, pri katerem gostujemo, je predvideni rok od prijave napake do odprave napake najmanj dva delovna dneva odvisno od ustrezne medoperaterske pogodbe. O nastanku težjih napak vas bomo obvestili. V primeru težjih napak podaljšanje roka za odpravo napak v omrežju operaterja, pri katerem gostujemo, ne bi smelo trajati več kot sedem delovnih dni, vendar za morebitno podaljšanje skladno z ustrezno medoperatersko pogodbo, ki ne nastane iz razlogov na naši strani, ne odgovarjamo.
55. Če je napaka nastala iz razlogov na vaši strani, vam lahko na podlagi podpisanega delovnega naloga zaračunamo obisk tehničnega delavca v skladu z veljavnim cenikom.
56. Na podlagi vaše pisne zahteve in predhodne pravilne prijave napake, ki jo vložite po postopku, opisanem v teh pogojih, vam v primeru nedelovanja posamezne širokopasovne storitve skladno s temi pogoji, povrnemo nadomestilo za nedelovanje te storitve od prijave napake. Nadomestilo je pravično denarno povračilo za čas, ko širokopasovne storitve zaradi nedelovanja ne morete uporabljati ali jo uporabljate le v omejenem obsegu. Nadomestilo je izraženo v odstotkih od mesečne naročnine po ceniku. Najvišje nadomestilo ne more presegati sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila ali odškodnine za predmetni primer.
57. Do nadomestila niste upravičeni, če iz objektivnih razlogov ne razpolagamo s podatki o napaki (npr. sistemi ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na veljavne predpise).
58. Izplačilo nadomestila bomo zavrnil, če bomo ugotovili, da je prijavljeno nedelovanje širokopasovnih storitev oziroma katerakoli druga škoda nastala zaradi enega od naslednjih dejavnikov:
- zaradi zlorabe ali nepravilne uporabe terminalske opreme in/ali širokopasovnih storitev (npr. samostojnih in nenapovedanih tehničnih posegov, uporabe opreme, katere skladnosti z našim omrežjem nismo potrdili), razen če veljavni predpisi ne določajo drugače;
 - zaradi višje sile ali kakršnegakoli dogodka, ki ga nismo mogli preprečiti, se mu izogniti ali ga odvrniti;
 - izključno zaradi vašega dejanja ali dejanja koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti;
 - zaradi našega rednega ali izrednega vzdrževanja oziroma nadgradenj omrežja in opreme;
 - če smo vam v skladu z naročniško pogodbo oziroma našimi drugimi pogoji začasno ali trajno izklopili storitev;
 - v fazi vašega testiranja storitev;
 - če niste aktivno oziroma v skladu z našimi navodili sodelovali pri odpravi napake oziroma nam niste omogočili dostopa do omrežnih elementov;
 - zaradi nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja in nezagotovitve oziroma nedelovanja vseh ostalih pogojev, ki se jih nismo zavezali zagotavljati v okviru izvajanja širokopasovnih storitev;
 - zaradi nepooblaščenega posega v terminalsko opremo in/ali v mrežni (UTP) kabel in/ali optične vrvice;
 - zaradi morebitne začasne zatemnitve določenih televizijskih programov ali spremembe programske sheme, ki smo jih dolžni izvesti v skladu z zahtevami programskih dobaviteljev ali

določb predpisov o kabelski retransmisiji, pri čemer vas bomo o spremembi programske sheme obvestili na A1.si.

59. Škodo, ki jo povzročite s kršitvijo pogodbenih obveznosti oziroma z drugim nedopustnim ravnanjem, kar vključuje tudi poškodbe optične vrvice, ste nam dolžni v celoti povrniti.
60. V roku 30 dni od vaše prijave razhajanj med pogodbeno dogovorjeno in dejansko zagotovljeno internetno hitrostjo bomo napako v delovanju odpravili, oziroma vam, če to ne bi bilo mogoče, zagotovili pravice navedene v 50. točki. Če razhajanj ne bomo ugotovili, vas bomo o tem obvestili v roku 30 dni od prijave napake. Če ne bomo ravnali v skladu z obveznostmi po prejšnjih stavkih te točke, se bo vaša prijava napake štela kot ugovor v zvezi z računom, izdanim za obračunsko obdobje, v katerem ste ugotovili in prijavili razhajanja v hitrosti. V tem primeru lahko v nadaljnjem roku petnajstih dni sprožite spor pred agencijo.
61. V primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter z naše strani potrjenega nedelovanja ali slabšega delovanja širokopasovnih storitev, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke, vam bomo na vašo zahtevo povrnili del plačane naročnine, v višini, kot izhaja iz spodnje tabele, objavljene tudi na a1.si.

Napaka	Čas trajanja napake v obračunskem obdobju	Višina nadomestila
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev, ki je posledica enostavne napake	od 12 do 24 ur	10 % mesečne naročnine
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev, ki je posledica enostavne napake	od 24 do 48 ur	20 % mesečne naročnine
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev, ki je posledica enostavne napake	od 48 do 72 ur	50 % mesečne naročnine
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev, ki je posledica enostavne napake	nad 72 ur	100 % mesečne naročnine
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev, ki je posledica zahtevnejše napake	od 72 do 96 ur	20 % mesečne naročnine
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev, ki je posledica zahtevnejše napake	od 96 do 120 ur	50 % mesečne naročnine
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev, ki je posledica zahtevnejše napake	nad 120 ur	100% mesečne naročnine

62. Višina nadomestila se določi glede na čas, ko zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja javne komunikacijske storitve ne morete uporabljati ali jo uporabljate le v omejenem obsegu in je izražena v odstotkih od mesečne naročnine kot izhaja iz tabele v prejšnji točki. Čas nedelovanja ali slabšega delovanja širokopasovne storitve je čas od prijave nedelovanja ali slabšega delovanja širokopasovne storitve v skladu z določbami teh posebnih pogojev do odprave napake, ki ste jo potrdili oziroma smo jo zabeležili v svojem sistemu. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva. Če je prijava podana med 7. in 19. uro, se čas nedelovanja oziroma slabšega delovanja šteje od trenutka prijave. Če pa je prijava podana med 19. uro in 7. uro naslednjega dne, se čas nedelovanja šteje od 7. ure naslednjega dne.
63. Če zakupite več komunikacijskih storitev v paketu (npr. poleg mobilnih storitev še dostop do interneta na fiksni lokaciji, TV in telefonija), vam povrnemo nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev, kot jo imamo objavljeno v svojem ceniku. Če v ceniku nimamo določene naročnine za posamezno storitev, vam povrnemo sorazmerni del, in sicer v razmerju, npr. v paketu trojček v primeru nedelovanja ene storitve ustrezní del, to je 33,3% nadomestila glede na čas trajanja nedelovanja. Na enak način se določa tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov).

64. Izplačilo nadomestila lahko zahtevate v posameznem obračunskem obdobju po prejemu računa za to obdobje v roku in po postopku, določenem v tem poglavju in poglavju splošnih pogojev, ki ureja pravico do ugovora in reševanje sporov.
65. V primeru povračila nadomestila lahko izberete enega izmed naslednjih načinov, če ta možnost v našem sistemu obstaja in če za posamezen primer izrecno ne določimo drugače:
- dobropis na naslednjem mesečnem računu;
 - izdaja dobropisa, katerega znesek si sami odštejete pri plačilu naslednjega mesečnega računa;
 - popust na naročnino (če je dogovorjeno, da se storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v naročniški pogodbi);
 - nakazilo zneska na vaš transakcijski račun v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da svoje obveznosti do nas poravnate preko trajnika.

V. Televizijske storitve

66. V okviru televizijske storitve zagotavljamo razširjanje signala za ogled določenega števila linearnih televizijskih in radijskih programov (v nadaljevanju: »TV programi«) preko tehnologije IPTV ali drugih tehnologij tako, da je omogočen ogled sočasno z oddajanjem izdajatelja (»v živo«). Skladno z vsakokratno ponudbo v okviru televizijskih storitev ponujamo tudi dodatne TV storitve kot so: časovne funkcije »na začetek«, »zamujeno« ter »snemalnik«, storitve glasbe ali videa na zahtevo in pretočne glasbene ter video storitve (v nadaljevanju: »dodatne TV storitve«). V primeru, da vam zagotavljamo televizijske storitve preko koaksialnega kablanskega ali brezžičnega omrežja, se lahko nabor TV programov, shem in dodatnih TV storitev zaradi tehničnih omejitev razlikuje od splošne ponudbe preko IPTV tehnologije.
67. Televizijske storitve lahko uporabljate s pomočjo TV vmesnika oziroma STB naprave, ki jo zagotovimo, ali z naročniškim dostopom prek ustrezne TV aplikacije na pametnih TV sprejemnikih, pametnih mobilnih telefonih, tablicah, računalnikih ali drugih ustreznih napravah. V okviru posameznega naročniškega razmerja je televizijske storitve možno uporabljati na več napravah hkrati v odvisnosti od vsakokratne ponudbe. Naprave, na katere se namesti TV aplikacija, morajo ustrezati vsakokratnim minimalnim tehničnim zahtevam.
68. V okviru televizijskih storitev ponujamo TV programske sheme in dodatne programske sklope z zagotovljenimi posameznimi TV programi, ki so kot taki izrecno navedeni v TV shemi in/ali v naročniški pogodbi ter zaveze o minimalnem skupnem številu TV programov in minimalnem skupnem številu TV programov posameznega žanra.
69. Dodatne TV storitve so lahko že vključene v ceno naročniškega paketa, lahko pa jih naročite tudi ločeno, skladno z veljavnim cenikom. Kadar je skladno z vsakokratno ponudbo v ceno naročniškega paketa vključena možnost izbire dodatnih TV storitev, postanejo izbrane dodatne TV storitve del naročniške pogodbe, ko jih izberete. Dodatne TV storitve iz naše ponudbe, objavljene na spletni strani, niso del naročniške pogodbe, dokler posamezne dodatne TV vsebine ne izberete. Kadar so dodatne TV storitve naročene ločeno, sprememba pogojev in cene le teh storitev ne pomeni spremembe naročniške pogodbe.
70. Vsakokrat trenutno dostopne TV programe, ki so uvrščeni v TV programske sheme ali dodatne programske sklope, ter storitve glasbe ali videa na zahtevo in pretočne glasbene ter video storitve iz naše ponudbe objavljamo na A1.si in so razvidni v grafičnem uporabniškem vmesniku, prek katerega dostopate do TV vsebin. Pridržujemo si pravico do sprememb posameznih TV programov, njihovega skupnega števila dokler dosega pogodbeno minimalno število in njihovega zaporedja. Prizadevali si bomo ves čas zagotavljati najbolj aktualne vsebine in ustrezno žanrsko uravnoteženost, vendar smo pri tem, katere TV programe in vsebine, v kakšnem zaporedju, kakovosti (SD, HD ali višje kakovosti) ter s kakšnim obsegom časovnih funkcij lahko zagotavljamo v okviru TV storitve, omejeni s pogodbenimi razmerji s tretjimi osebami (izdajatelji TV programov in vsebin). Na odločitve in okoliščine pri izdajateljih programov nimamo vpliva, zato vseh programov iz naše vsakokratne na spletu objavljene TV sheme ne moremo zagotavljati v okviru televizijske

storitve tekom celotnega trajanja pogodbe, razen če je posamezni TV program kot zagotovljen izrecno vključen v TV shemo in/ali naročniško pogodbo.

71. O morebitnih spremembah TV programske sheme boste obveščeni prek grafičnega uporabniškega vmesnika in/ali na spletni strani A1.si, vendar pri tem ne gre za spremembo televizijske storitve oziroma naročniške pogodbe, ki se spremeni le v primeru, da število TV programov v posamezni TV shemi, programskem sklopu ali posameznem žanrskem sklopu pade pod pogodbeno določeno minimalno število. Do spremembe naročniške pogodbe pride tudi, če spremenimo nabor zagotovljenih TV programov, ki so kot taki izrecno navedeni v TV shemi in/ali v naročniški pogodbi, ali če iz ponudbe umaknemo izbirno dodatno TV storitev, ki ste jo izbrali in je vključena v naročniški paket. Razvrstitev TV programov oziroma njihovo zaporedje lahko v grafičnem uporabniškem vmesniku urejate sami.
72. TV programi so predvajani takšni, kot jih prejmemo od izdajatelja. Za programske vsebine v TV programih in dodatnih vsebinah ne odgovarjamo. Prav tako ne odgovarjamo za morebitne motnje, prekinitve oddajanja ali zatemnjevanje posameznih programov, ki so posledica tehničnih okvar ali neurejenih pravic na strani izdajatelja TV programov ter zahtev regulatorjev.
73. Oglasne vsebine so sestavni del televizijskih storitev in se lahko prikazujejo bodisi v okviru TV programa izdajatelja bodisi pri uporabi časovnih funkcij ali storitev na zahtevo ter na začetnem in domačem zaslonu ter ostalih oglasnih prostorih v grafičnem vmesniku.
74. Priporočilni sistem je storitev, ki preko pridobitve podatkov o uporabnikovi dejavnosti v grafičnem uporabniškem vmesniku uporabniku na izpostavljenem mestu ponudi programske vsebine, za katere predvidi, da bi lahko glede na uporabnikove navade ustrezale njegovim interesom ali željam. Priporočilni sistem iz vidika obdelave osebnih podatkov sloni na pravnem temelju, kot je navedeno v Politiki varstva osebnih podatkov A1 Slovenija d. d., objavljeni na spletni strani A1.si. Priporočilni sistem lahko vklopite kadarkoli od začetka uporabe televizijskih storitev in ga lahko kadarkoli izklopite. Če ni vklopljen, ne prihaja do obdelave osebnih podatkov, in je uporabnik deležen izključno splošnih nepersonaliziranih priporočil. Priporočene vsebine, tako splošne kot prilagojene uporabniku, se prikazujejo na začetnem, domačem zaslonu grafičnega uporabniškega vmesnika in na ostalih temu namenjenih mestih v grafičnem uporabniškem vmesniku.
75. V okviru dodatnih TV storitev ponujamo storitev časovnega zamika in snemalnika.
76. Storitev snemalnik predstavlja zakup spominskega prostora, uporabo zakupljenega spominskega prostora za zasebno nejavno snemanje posameznih vsebin programov, katerih snemanje je omogočeno z naše strani in aktivirano z vaše strani ter brisanje posnetih vsebin. Storitev snemalnik omogoča snemanje vnaprej določene oddaje ali serije več oddaj z istim naslovom, katero aktivirate preko grafičnega uporabniškega vmesnika.
77. Storitev časovni zamik omogoča ogled vsebin, ki so bile na sporedu do 7 dni v preteklosti. Gledanje oddaje se proži preko grafičnega uporabniškega vmesnika. Časovnega zamika ne moremo zagotavljati za vse TV programe in vse vsebine, saj je to odvisno od vsakokratnih dovoljenj in zmožnosti izdajateljev programskih vsebin, ki se lahko spreminjajo.

VI. Terminalska oprema

78. Uporabljate lahko izključno terminalsko opremo, ki vam jo zagotovimo mi, če za posamezni primer ne določimo drugače – po potrditvi skladnosti opreme z našim omrežjem oziroma z omrežjem operaterja, v čigar omrežju gostujemo. Terminalska opremo, naprave in ostalo vam lahko zagotovimo s prodajo, ali na drug način, kot ga določimo oziroma ga dogovorimo skupaj z vami. Kakovost storitev je mogoče zagotoviti le v primeru, da končni uporabniki v omrežju uporabljajo ustrezno lastno terminalsko opremo (certificirano oziroma licenčno programsko, strojno in terminalsko opremo, ki jo predhodno kot skladno z njegovim omrežjem potrdi operater). Potrjevanje skladnosti je pomembno zaradi interoperabilnosti delovanja sistema operaterja in vaše opreme, pri čemer pa se potrjevanje skladnosti ne nanaša na opremo oziroma njene sestavne dele, ki

neposredno ne komunicirajo z vmesniki javnega komunikacijskega omrežja (npr. računalniki, operacijski sistemi računalnikov).

79. Terminalska opremo vam bomo dostavili po pošti ali vam jo namestili. Če vam jo dostavimo po pošti, priklop modema in morebitne druge terminalske opreme izvedete sami v skladu z našimi navodili.
80. Za uporabo širokopasovnih storitev morate zagotoviti, da je vaša terminalska oprema skladna s tehničnimi zahtevami in nastavitvami v skladu z našimi navodili oziroma navodili ponudnika.
81. Na lastne stroške morate zagotoviti dobavo in menjavo manjšega potrošnega materiala (npr. baterijski vložki) terminalske opreme, ki je potrebna za uporabo širokopasovnih storitev.
82. Pred namestitvijo ali uporabo katerekoli storitve, naprave, povezovalnega kabla ali aplikacije (npr. daljinski varnostni ali nadzorni sistem), ki ni izrecno namenjena uporabi s terminalsko opremo, ki smo jo priskrbeli za izvajanje širokopasovnih storitev, ste se dolžni posvetovati o možnosti uporabe takih storitev/opreme s proizvajalci opreme/ponudniki takih storitev in nami. Za škodo, ki bi nastala zaradi uporabe opreme ali naprav, ki niso skladne z veljavnimi standardi ali ki niso namenjene uporabi v povezavi s širokopasovnimi storitvami oziroma ki jih nismo predhodno potrdili kot ustrezne za uporabo, ne odgovarjamo. Prav tako ne odgovarjamo za morebitno slabše delovanje ali nedelovanje širokopasovnih storitev.

VII. Veljavnost posebnih pogojev

83. Posebne pogoje smemo spremeniti v skladu z lastno odločitvijo na enak način kot splošne pogoje.
84. V primeru neskladja med splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji, veljajo posebni pogoji, splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju posebnih pogojev. V primeru nasprotja med določili posebnih pogojev ter določili naročniške pogodbe, veljajo določila naročniške pogodbe, posebni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju naročniške pogodbe.
85. Posebni pogoji začnejo veljati 1. 1. 2026 in s tem dnem v celoti nadomestijo Posebne pogoje za širokopasovne storitve z dne 10. 8. 2023.