



Veljavnost: od vključno 1. 1. 2026 dalje

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

Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev

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

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

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

KAZALO

- I. Pomen izrazov**
- II. Izvajanje mobilnih storitev**
- III. Dostop do odprtega interneta**
- IV. Nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev**
- V. Gostovanje (roaming)**
- VI. 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:

- **FWBA (fixed wireless broadband access) storitve** so širokopasovne storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko mobilnega omrežja, pri čemer je lokacija priključka fiksna.
- **Ločen račun** je račun, na katerem sta ločeno prikazani vaša poslovna in zasebna uporaba mobilnih storitev. Ločen račun vam izstavimo na vašo pisno zahtevo, če to omogočajo naše tehnične zmožnosti.
- **Mobilno omrežje** je brezžično omrežje, preko katerega zagotavljamo mobilne storitve in FWBA storitve.
- **Mobilne storitve** so elektronske komunikacijske storitve, ki jih v okviru naše ponudbe izvajamo preko mobilnega omrežja brezžično, pri čemer lokacija vašega priključka ni fiksna. Mobilne storitve so storitve vzpostavljanja govornih zvez (govorne storitve), pošiljanja in prejemanja SMS in MMS sporočil, podatkovnih povezav (podatkovne storitve ali dostop do interneta) ter druge tehnične in komercialne storitve.
- **Nedelovanje storitev** pomeni popolno nezmožnost opravljanja komunikacije oziroma mobilne storitve upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamčimo, v obsegu kot je določeno s temi posebnimi pogoji.
- **Ocenjena maksimalna hitrost** je dejanska hitrost prenosa podatkov, ki jo v povprečju lahko dosežete. Dejanske hitrosti prenosa podatkov v mobilnem omrežju so nižje od teoretičnih maksimalnih hitrosti. Dejanske hitrosti prenosa podatkov so odvisne med drugim od tehnologije omrežja (npr. 4G, 5G), kakovosti radijskega signala in drugih dejavnikov na prenosni poti (npr. obremenjenost omrežja, zmožnost terminalske opreme, zasedenost bazne postaje s prometom preostalih (sočasnih) uporabnikov mobilnih in FWBA storitev na področju te iste bazne postaje).
- **Oglaševana hitrost** je hitrost, ki jo navajamo v naši ponudbi in komunikaciji z naročniki ter pomeni teoretično maksimalno hitrost v idealnih tehničnih pogojih. Oglaševana hitrost je različna glede na tehnologijo omrežja (npr. 4G, 5G) in je predpisana z mednarodnimi standardi ter je v določenih pogojih lahko drugačna od ocenjene maksimalne hitrosti. Oglaševana hitrost je v oglaševanju navedena z oznako »do«. Oglaševano hitrost lahko dosežete, če so izpolnjeni vsi naslednji pogoji: ko uporabljate mobilne storitve na določeni točki, če uporabljate terminalsko opremo, ki te hitrosti omogoča, če imate dobro kakovost signala, če ima lokacija bazne postaje vključeno primerno tehnologijo, na katero se povezuje in bazna postaja ni prezasedena s prometom preostalih (sočasnih) uporabnikov mobilnih in FWBA storitev.
- **Posebni pogoji** so ti Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev.
- **Slabše delovanje storitev** pomeni trajajoče delovanje mobilne 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.

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 mobilnih storitev

3. Mobilne storitve izvajamo v okviru svoje vsakokratne ponudbe mobilnih storitev, v skladu z naročniško pogodbo in veljavnimi predpisi. Samostojno določamo pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost mobilnih storitev. Informacije glede zemljevida pokritosti in hitrosti prenosa podatkov na področju Slovenije so dostopne na A1.si in na naših prodajnih mestih.
4. Za uporabo mobilnih storitev po naročniški pogodbi potrebujete SIM kartico.
5. Mobilne storitve bomo začeli izvajati oziroma vam bomo omogočili njihovo uporabo v roku 3 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.
6. Pravico imamo, da omejimo dostop in preprečimo uporabo vseh ali posameznih mobilnih storitev v omrežju, če iz utemeljenih razlogov ugotovimo, da se SIM kartica uporablja v terminalski opremi, ki ima spremenjen IMEI ali je bila protipravno odtujena ali drugače tehnološko predelana ali v primeru suma zlorabe. V tem primeru bomo ukrepali brez nepotrebnega odlašanja oziroma takoj, ko se seznanimo s prej navedenimi razlogi ter lahko tudi onemogočimo uporabo SIM kartice.
7. Tekoče spremljamo vse ključne kazalce kakovosti mobilnih storitev in vam zagotavljamo vsaj tisto raven kakovosti mobilnih storitev (vključno z roki za začetno priključitev), kot jo omogočajo naše tehnične zmožnosti in smo jo dolžni zagotavljati v skladu z veljavnimi predpisi. Ne odgovarjamo za posledice slabše kakovosti mobilnih storitev in za motnje, ki jih v okviru svojih tehničnih zmožnosti ne moremo preprečiti oziroma odpraviti.

III. Dostop do odprtega interneta

8. Nemoteno delovanje mobilnih storitev zagotavljamo z izvajanjem ustreznih ukrepov za vzdrževanje mobilnega omrežja, kot to določajo splošni pogoji, ti posebni pogoji in veljavni predpisi. Omejitve pri posredovanju podatkovnega prometa v mobilnem omrežju so vezane na tehnološke-fizikalne omejitve mobilnega omrežja.
9. Ne izvajamo IP QoS (quality of service ali kakovost storitve) na storitvi dostopa do interneta in ne posegamo v uporabniško izkušnjo na način, ki bi privilegiral določene spletne storitve in/ali aplikacije. IP omrežja so bila zasnovana za prenos podatkov, kjer zakasnitve IP paketov in zanesljivost dostave niso pomembne, vendar pa se danes uporabljajo tudi za prenos zahtevnejšega prometa. Na uporabniško izkušnjo zato v veliki meri vplivajo omejitve pri prenosu IP paketov, ki jih opisujemo kot zakasnitev, trepetanje in izguba paketov. Te so odvisne od vrste terminalske opreme, dostopovne tehnologije, vaše trenutne lokacije in spletne storitve/aplikacije, do katere dostopate. V razmerah, ko se vam poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov, se to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Vzorčen primer so IP govorne in video klicne storitve v oblaku, pri katerih lahko pride do zamika ali izgube zvoka in video vsebine.
10. V svoji ponudbi imamo različne pakete in opcije, ki vključujejo različne količine zakupljenega prenosa podatkov. Presežene količine prenosa podatkov vam zaračunamo v skladu s cenikom. Če prekoračite zakupljene količine prenosa podatkov, vam lahko nadaljnjo porabo podatkov blokiramo, ali pa hitrost prenosa podatkov znižamo, kar vpliva na storitev dostopa do interneta, in sicer v prvem primeru tako, da je storitev onemogočena, v drugem pa še vedno deluje, a počasneje. Če ne uporabljate paketa oziroma opcije z določeno zakupljeno količino podatkov, vam prenos podatkov zaračunamo po porabi.

11. Na hitrost prenosa podatkov vplivajo različni dejavniki, kot so na primer:
- nivo sprejemnega signala na določeni točki in oddaljenost od oddajne enote;
 - kvaliteta signala na določeni točki;
 - zasedenost bazne postaje oziroma število sočasnih uporabnikov mobilnih storitev in uporabnikov FWBA storitev, katerim se lahko zagotovi prednost v trenutku prezasedenosti omrežja zaradi pravice do zagotovljene minimalne hitrosti širokopasovnega priključka po »Splošnem aktu AKOS o storitvah dostopa do interneta in s tem povezanih pravicah končnih uporabnikov«;
 - zmožnost terminalske opreme dosegati maksimalne hitrosti;
 - izpadi baznih postaj;
 - tehnologija, ki je uporabljena za prenos podatkov (npr. 4G, 5G);
 - frekvenčni spekter, ki se uporablja za določeno tehnologijo (več spektra večje možne hitrosti);
 - zunanja in notranja uporaba mobilnih storitev;
 - vremenske razmere;
 - fizične in druge ovire mikrolokacije in makrolokacije.
12. Poleg tega mobilno omrežje ob izjemno nizkih obremenitvah baznih postaj, zlasti v nočnem času (od 00:00 do 05.59 ure), deluje v pametnem energetsko varčnem načinu, ki se samodejno prilagaja potrebam po signalu, tako da omogoča nemoteno uporabniško izkušnjo dostopa do vseh storitev z LTE kakovostjo. Posledično je lahko v tem času hitrost dostopa do interneta do ustreznega povečanja obremenitve posamezne bazne postaje (LTE+) nižja od ocenjene najvišje hitrosti na vplivnem območju te bazne postaje in ustreza ocenjeni hitrosti za LTE (več informacij je dostopnih na [A1.si](#) (Pomoč in informacije/O kakovosti in pokritosti)).
13. Ponujamo lahko tudi storitve, ki niso storitve dostopa do interneta in ki so optimizirane za določene vsebine, aplikacije ali storitve oziroma njihovo kombinacijo, če je optimizacija nujna za izpolnitev zahtev v zvezi z vsebinami, aplikacijami ali storitvami za določeno raven kakovosti. Morebitne tovrstne storitve, če te obstojijo in na katere se lahko naročite, nudimo v sklopu svoje preostale ponudbe, ki je na voljo na [A1.si](#). Razlaga morebitnega dejanskega vpliva na storitev dostopa do interneta je v primeru, če vpliv obstaja, pojasnjena ob posamezni storitvi oziroma kot je pojasnjeno v naslednji točki teh posebnih pogojev.
14. Dodatne razlage in pojasnila glede določb tega poglavja (kot npr. kako bi morebitne storitve po predhodni točki lahko vplivale na storitve dostopa do interneta, ki jih zagotavljamo; kako bi morebitne dovoljene storitve za upravljanje prometa vplivale na kakovost storitev dostopa do interneta, vašo zasebnost in varstvo osebnih podatkov; razlaga pokritosti, dostopnosti in hitrosti mobilnega omrežja; mehanizem merjenja hitrosti; praktični primeri in opisi v zvezi s podatkovno porabo glede na storitev/aplikacije/tehnologijo; zahtevane hitrosti za nemoteno uporabo storitev in aplikacij in vpliv uporabe teh na hitrost interneta), ki niso že pojasnjena v drugih delih teh posebnih pogojev, so dostopna na [A1.si](#).
15. V zvezi z zagotavljanjem dostopa do interneta sta v okviru naše ponudbe relevantni dve hitrosti, in sicer oglaševana hitrost in ocenjena maksimalna hitrost. Oglaševana hitrost in ocenjena maksimalna hitrost prenosa podatkov sta za različne tehnologije različni, prav tako pa so odstopanja tudi geografsko pogojena in odvisna od različnih dejavnikov, navedenih v 11. točki teh posebnih pogojev. Vse navedeno velja tako za prenos podatkov iz strežnika k vam in od vas k strežniku. Hitrosti ne omejujemo, razen če je to izrecno dogovorjeno v naročniški pogodbi oziroma v opisu paketa storitev.
16. Za nemoteno delovanje mobilnega omrežja ter zagotavljanje čim boljše celotne kakovosti mobilnih storitev promet analiziramo in spremljamo, vse za namen optimizacije mobilnega omrežja, ter izvajamo ukrepe za delovanje, kakovost prenosa in vzdrževanje mobilnega omrežja, pri čemer enakovredne vrste prometa obravnavamo enako. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje mobilnega omrežja, ki jih izvajamo, ne vplivajo na to kaj in kako vi in ostali uporabniki prenašate v mobilnem omrežju, na kakovost storitev dostopa do interneta,

vašo zasebnost ali varstvo vaših osebnih podatkov. Ne izvajamo ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev mobilnega omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov.

17. 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 z drugimi omrežji. V času trajanja ukrepa nimate alternativnega načina dostopa do podatkovnih storitev. Ukrepi so posledica priporočil nacionalnega odzivnega centra za kibernetsko varnost (dostopno na: <https://www.cert.si/>). Za ohranitev varnosti omrežja in podatkovnih storitev (npr. preprečitev kibernetskega 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.

IV. Nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev

18. Kontinuirano si prizadevamo dosegati visok nivo kakovosti delovanja mobilnih storitev skladno s splošnimi pogoji, temi posebnimi pogoji, lastno politiko poslovanja in svojimi tehničnimi zmožnostmi. Pri tem pa velja, da razpoložljivost mobilnega omrežja in mobilnih storitev zaradi tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna. Enako velja tudi v primeru gostovanja na drugem omrežju, kjer kakovost naših mobilnih storitev ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jih zagotavlja operater takega omrežja.
19. Kakovost mobilnih storitev lahko zagotovimo pod pogojem njihove običajne uporabe in uporabe, ki ustreza načelu pravične uporabe (fair usage), v običajnih okoliščinah, ob običajnem številu uporabnikov in v obsegu, kot ga omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti mobilnega omrežja, terminalska oprema in druge okoliščine, ki lahko vplivajo na delovanje mobilnih storitev.
20. Če ne dosegamo pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (t.j. v primeru napak), vam zagotovimo denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja mobilne storitve. V takem primeru lahko tudi začasno omejimo izvajanje posameznih ali vseh elektronskih komunikacijskih storitev oziroma redno odpovemo naročniško pogodbo, skladno z ustreznimi določili Splošnih pogojev. Kriteriji in pogoji za ugotavljanje vaše upravičenosti do denarnega nadomestila so določeni s splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji ter dodatnimi kriteriji in pogoji, objavljenimi na A1.si, vse ob upoštevanju tehnoloških dejstev in veljavnih predpisov, ki urejajo nadomestila ob nedelovanju ali slabši kakovosti delovanja javnih komunikacijskih storitev.

Za uveljavljanje nadomestila morate najprej javiti napako na telefonsko številko 040 40 40 40 ali preko kontaktnega obrazca dostopnega na a1.si. Napako lahko javite 24 ur na dan in vse dni

v letu. Ob prijavi napake ste dolžni javiti naslednje podatke: telefonsko številko (na katero se prijava nanaša), uro, datum in lokacijo nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, podroben opis napake ter kontaktno telefonsko številko. Dolžni ste aktivno sodelovati pri odpravi napake v skladu z našimi navodili.

21. Del plačane naročnine vam, skladno z določbami splošnih pogojev in teh posebnih pogojev, vrnemo na vašo zahtevo in pod pogojem, da ste nedelovanje ali slabše delovanje mobilne storitve pravilno prijavili, da je nedelovanje ali slabše delovanje mobilne storitve v postopku dokazano in smo ga potrdili. Izplačilo nadomestila v posameznem obračunskem obdobju lahko zahtevate po prejemu računa za to obračunsko obdobje, v roku in po postopku, kot je določeno v poglavju splošnih pogojev, ki ureja pravico do ugovora in reševanje sporov.
22. Višina nadomestila se določi glede na čas, ko zaradi nedelovanja ali slabšega delovanja mobilne storitve ne morete uporabljati ali jo uporabljate le v omejenem obsegu in je izražena v odstotkih od mesečne naročnine kot izhaja iz spodnje tabele, objavljene tudi na A1.si (Splošni pogoji/Slabše delovanje komunikacijskih storitev). Čas nedelovanja ali slabšega delovanja mobilne storitve je čas od prijave nedelovanja oziroma slabšega delovanja mobilne 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.

Napaka	Čas trajanja napake v obračunskem obdobju	Višina nadomestila
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev	od 14 do 24 ur	10 % mesečne naročnine
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev	od 24 do 48 ur	25 % mesečne naročnine
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev	od 48 do 72 ur	50 % mesečne naročnine
Nedelovanje ali slabše delovanje storitev	nad 72 ur	100 % mesečne naročnine

23. Najvišje nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja ne more preseči sto (100) odstotkov mesečne naročnine in izključuje morebitna druga povračila, če ni v splošnih pogojih ali teh posebnih pogojih določeno drugače. Če zakupite več elektronskih komunikacijskih storitev v paketu (npr. poleg mobilnih storitev še dostop do interneta na fiksni lokaciji, televizijske storitve in govorne storitve), 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, kot je to opredeljeno in objavljeno v zgornji tabeli in tudi na A1.si (npr. v paketu trojček v primeru nedelovanja ene storitve ustrezni del, to je 33,3% nadomestila glede na trajanje nedelovanja). Na enak način določimo tudi nadomestilo v deležu naročnine v primeru zakupa več storitev znotraj enega paketa mobilnih storitev (npr. zakup minut, SMS in prenosa podatkov).
24. 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 računu;
 - izdaja dobropisa, katerega znesek si sami odštejete pri plačilu naslednjega računa;

- popust na naročnino (če je dogovorjeno, da se mobilna 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.
25. Kot slabše delovanje ali nedelovanje mobilne storitve se ne štejejo naslednji primeri:
- ko je prenos podatkov oziroma najvišja hitrost dostopa do interneta omejena z medijem in tehnologijo, ki skupaj omogočata najvišjo prenosno kapaciteto;
 - ko stanje mobilnega omrežja, kakovost radijskega signala, povezave, naprave in drugi dejavniki na prenosni poti lahko povzročijo nižjo doseženo hitrost prenosa podatkov pri uporabnikih;
 - ko smo omejeni z vršno hitrostjo mobilnih omrežij;
 - čas izpada zaradi vzdrževalnih del, ki se izvedejo v primernem in napovedanem času, oziroma skladno z veljavnimi predpisi;
 - slabše delovanje ali nedelovanje mobilnih storitev, katerih vzrok je pokritost ozemlja z mobilnim signalom oziroma mobilnim omrežjem;
 - če vam mobilne storitve skladno s temi posebnimi pogoji začasno ali trajno izklopimo (za čas trajanja izklopa).
26. Ne odgovarjamo za zmanjšano kakovost mobilnih storitev (t.j. za napake) v primerih:
- izjemnih stanj (npr. vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad mobilnega omrežja);
 - različnih zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na pokritost ozemlja z mobilnim signalom in nanje ne moremo vplivati;
 - če nimamo nadzora in dostopa do komunikacijskega medija in elementov mobilnega omrežja, ki ga najemamo;
 - če nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev izvira iz kakšnega vzroka, ki je izven naše odgovornosti in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti;
 - če v mobilnem omrežju ne uporabljate terminalske opreme, kot je to določeno s splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji;
 - če se v postopku ugotavljanja napake ugotovi, da je nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev nastalo izključno zaradi vašega dejanja ali dejanja koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ni mogoče izogniti ali jih odstraniti ali če je nedelovanje ali slabše delovanje mobilnih storitev posledica vaše zlorabe ali nepravilne uporabe naprav in/ali mobilnih storitev, razen če veljavni predpisi določajo drugače;
 - če v času slabšega delovanja ali nedelovanja mobilne storitve gostujete pri tujem operaterju.
27. Pri odpravi napake morate aktivno sodelovati. V nasprotnem primeru se čas, ko zaradi razlogov na vaši strani nismo mogli izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo napake, ne šteje v čas nedelovanja ali slabšega delovanja mobilne storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.
28. Do nadomestila niste upravičeni, če iz objektivnih razlogov ne razpolagamo s podatki, ki so potrebni za izvajanje določb tega poglavja (npr. naši sistemi ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na veljavne predpise), ali če ste iz tega naslova že prejeli določeno ugodnost (npr. dobropis).
29. Če prihaja do stalnega ali pogosto ponavljajočega se znatnega razhajanja med dejanskim izvajanjem 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 skladno z naročniško pogodbo, lahko odstopite od vseh elementov tega paketa. 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 delovanju. V tem primeru lahko v nadaljnjem roku petnajstih dni sprožite spor pred agencijo.

V. Gostovanje (roaming)

30. Ob vstopu v državo, ki ni Slovenija, in prijavi v tuje omrežje boste prejeli SMS sporočilo, s katerim boste obveščeni o cenah gostovanja, o načinu pridobitve informacije o strošku storitev mednarodnega gostovanja, o številki za komunikacijo v sili 112 ter številki, na katero se lahko obrnete za dodatna pojasnila.
31. Varno rabo mobilnega interneta v tujini vam zagotavljamo s finančnimi varovalkami za storitev prenosa podatkov. Omogočamo določitev osnovne varovalke, ob dosegu katere vas obvestimo oziroma onemogočimo nadaljnjo uporabo prenosa podatkov v gostovanju. Privzeta finančna omejitev je 50 EUR (brez DDV), a si jo na naročniških paketih lahko sami poljubno prilagajate ali izklopite (trajno ali začasno). Ko dosežete 80 % osnovne omejitve za prenos podatkov v gostovanju, vas obvestimo prvič (prek SMS sporočila oziroma pojavnega okna v brskalniku). Znova vas obvestimo, ko dosežete 100 % osnovne omejitve in vam hkrati onemogočimo nadaljnji prenos podatkov v tujini. Podatkovni prenos v tujini si lahko ponovno vklopite preko poslanega SMS sporočila ali tako, da sledite navodilom na pojavnem oknu. Izjema so paketi za komunikacijo med napravami M2M (storitev prenosa stroj-stroj), ki nimajo omejitev niti obveščanja. Več podrobnosti o izklopu in vklopu obveščanja je na voljo na A1.si.
32. Naročniki imate poleg osnovne varovalke privzeto vključeno tudi dodatno finančno varovalko pri 100 EUR (brez DDV), ko se prenos podatkov v gostovanju zaustavi in pošlje SMS sporočilo o doseženi omejitvi. Začasno ali trajno dodatno finančno varovalko pri 100 EUR (brez DDV) lahko uredite le na naših prodajnih mestih ali s klicem na telefonsko številko za pomoč uporabnikom 040 40 40 40.
33. Seznanjeni ste, da smo zaradi narave tehnologije, kot jo uporabljamo po pogodbi s tujim ponudnikom mednarodnega mobilnega gostovanja, pri obveščanju o stroškovni meji prenosa podatkov v celoti vezani na podatke tujih operaterjev. Zato pri uporabi prenosa podatkov v gostovanju vseeno predlagamo, da pred odhodom v tujino na A1.si ali s klicem na telefonsko številko za pomoč uporabnikom 040 40 40 40 preverite cene storitev in ukrepe za preprečitev samodejne in nenadzorovane vključitve podatkovnega gostovanja ter prenosa podatkov.

EU gostovanje

34. Svojim naročnikom, ki imajo s Slovenijo trajne vezi, skladno z uredbami EU in temi posebnimi pogoji zagotavljamo gostovanje v EU/EEA območju po domačih cenah oziroma »gostovanje kot v domačem omrežju - Roam Like at Home ali RLAH« (v nadaljevanju: EU gostovanje).

35. Paketi z večjo količino vključenega prenosa podatkov v EU gostovanju vsebujejo določeno mejo brezplačne uporabe iz vključenih količin prenosa podatkov, nad katero obračunamo pribitek v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene, kateri se doda DDV. Meja, nad katero zaračunavamo navedeni pribitek, je izračunana na podlagi dejanske mesečne naročnine za mobilne storitve, ki se plačuje za paket oziroma opcijo po enačbi: Meja (v GB) = 2 x (pomnoženo) z dejansko mesečno naročnino za mobilne storitve brez DDV / (deljeno) z regulirano medoperatersko veleprodajno ceno za prenos podatkov v EU gostovanju brez DDV. Po enaki enačbi se izračuna meja tudi v primeru dodatnih opcij z vključenim prenosom podatkov, pri čemer skupno mejo izračunamo od seštevka naročnin paketa in morebitnih opcij. Če naročite več elektronskih komunikacijskih storitev v paketu, ki vključuje tudi paket za mobilne storitve, mejo izračunamo glede na mesečno naročnino mobilnega paketa, ki je vključen v takšen paket, in ne seštevka vseh naročnin. Če mesečna naročnina mobilnega paketa ni razvidna iz same ponudbe, mejo izračunamo glede na mesečno naročnino primerljivega mobilnega paketa iz naše ponudbe. Meja, nad katero zaračunavamo navedeni pribitek, je lahko tudi višja od regulirane, če je tako določeno v našem veljavnem ceniku.
36. Za uporabo mobilnih storitev v EU gostovanju nam morate predhodno predložiti dokazila o trajnih vezeh s Slovenijo za posamezno naročniško razmerje, vezano na vašo SIM kartico.
37. Trajne vezi s Slovenijo lahko izkažete, ne glede na državljanstvo, če dejansko prebivate na območju Slovenije ali ste na območju Slovenije pogosto in bistveno prisotni zaradi šolanja, trajnega delovnega ali drugega pogodbenega razmerja, ki terja fizično prisotnost (vključno z obmejnimi delavci, ki zaradi dela prečkajo mejo Republike Slovenije). Trajne vezi lahko izkažete z dokazilom o npr.:
- vpisu v redne programe šolskih ali visokošolskih zavodov v Sloveniji;
 - delovnem razmerju s krajem opravljanja dela v Sloveniji;
 - trajnih pogodbenih razmerjih v Sloveniji, ki vključujejo znatno stopnjo fizične prisotnosti, če ste samozaposlena oseba;
 - trajnih prejemkih iz javnih sredstev vezanih na prisotnost v Sloveniji.
38. Poslovni naročniki lahko trajne vezi izkazujejo z izpiskom iz Poslovnega registra Slovenije pri AJPES in na našo zahtevo tudi z dokazili, da ima zaposleni, ki uporablja določeno SIM kartico, trajne vezi s Slovenijo. Trajno vez za naročniško razmerje lahko izkazuje le nosilec naročniškega razmerja oziroma druga oseba, če jo nosilec naročniškega razmerja za to pooblasti.
39. Če ste imeli na dan 15. 6. 2017 z nami sklenjeno aktivno naročniško razmerje, se šteje, da ste na ta dan izkazal trajne vezi za to razmerje.
40. Če z nami sklenete naročniško razmerje oziroma ga prevzamete, lahko trajne vezi za posamezno SIM kartico izkažete ob sklenitvi oziroma prenosu naročniškega razmerja. Trajne vezi s Slovenijo izkažete z dokazilom, navedenim v 37. oziroma v 38. točki teh posebnih pogojev na naših določenih prodajnih mestih. Dokler ne izkažete trajnih vez, vam v skladu uredbami EU, ki urejajo EU gostovanje, obračunavamo pribitke na vse opravljene storitve.
41. Z namenom ugotavljanja anomalij pri uporabi in nadzora nad zlorabo storitev EU gostovanja imamo pravico, da kumulativno spremljamo objektivne kazalnike prisotnosti in uporabe v domačem in tujih omrežjih za obdobje vsaj štirih mesecev.
42. Z namenom ugotavljanja trajnih vez s Slovenijo spremljamo, ali je prisotnost in uporaba mobilnih storitev (odhodnih in dohodnih klicev, SMS oziroma MMS sporočil in prenosa podatkov, pri čemer količine štejemo po minuti klica, poslanem SMS oziroma MMS sporočilu in po MB prenesenih podatkov) znotraj našega mobilnega omrežja vsaj v zadnjih štirih (4) mesecih nižja od uporabe in prisotnosti v tujih omrežjih, kar se šteje za anomalijo pri uporabi. Pri tem prisotnost merimo na dan natančno. Če pri vas zaznamo anomalije pri uporabi ali sumimo na zlorabe storitev EU gostovanja, na vašo SIM kartico pošljemo SMS sporočilo s pozivom, da nam predložite dokaze o aktualnih trajnih vezeh s Slovenijo. Pri tem velja omejitev, da poziva k

izkazu trajnih vezi ne pošljamo prej kakor štiri mesece po zadnjem izkazu trajnih vezi. V roku 15 dni po poslanem pozivu nam lahko na enem od naših določenih prodajnih mest osebno predložite dokazila o aktualnih trajnih vezeh s Slovenijo, pri čemer morate hkrati predložiti tudi svojo SIM kartico. Trajne vezi s Slovenijo izkažete z dokazili, navedenimi v 37. oziroma v 38. točki teh posebnih pogojev. Če dokazil ne predložite v 15 dnevnom roku, se z iztekom tega roka prenehajo uporabljati pogoji EU gostovanja in vam začnemo v skladu s pogoji uredb EU v EU gostovanju obračunavati pribitke na vse opravljene storitve, dokler ne izkažete trajnih vezi s Slovenijo, in sicer ne glede na to ali so anomalije v uporabi odpravljene. Če dokažete trajne vezi, bodo pogoji EU gostovanja začeli veljati naslednji delovni dan. Pribitke obračunamo v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene za zadevno storitev, kateri se doda DDV.

43. Poleg ukrepa iz prejšnjega odstavka si, ne glede na izkaz trajnih vezi, pridržujemo pravico, da na vašo SIM kartico pošljemo SMS s pozivom, da vzorec prisotnosti in uporabe nemudoma spremenite tako, da bo prisotnost SIM kartice oziroma količina uporabe posamezne storitve v EU gostovanju nižja od prisotnosti oziroma količine uporabe te storitve izven EU gostovanja. Prisotnost merimo na dan natančno, pri čemer upoštevamo obdobje vsaj zadnjih štirih mesecev. Za dan prisotnosti v EU gostovanju se šteje vsak koledarski dan, ko ste s svojo SIM kartico opravili vsaj eno enoto prometa (dohodni ali odhodni klic, SMS oziroma MMS sporočilo, prenos podatkov) izključno v EU gostovanju. Če v obdobju nadaljnjih 15 dni po poslanem pozivu ne izkažete spremenjenega vzorca prisotnosti ali uporabe te storitve v oziroma izven EU gostovanja, vam naslednji dan začnemo, v skladu s pogoji uredb EU, v EU gostovanju obračunavati pribitke na opravljeno posamezno storitev, na katero se je nanašal poziv. Pribitke vam zaračunavamo do dne, ko bo v obdobju zadnjih štirih mesecev prisotnost vaše SIM kartice izven EU gostovanja višja kot v EU gostovanju ali bo uporabljena količina posamezne storitve višja izven EU gostovanja kot v EU gostovanju. Pribitke obračunamo v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene za zadevno storitev, kateri se doda DDV.
44. Če ugotovimo, da ste sklenili dve ali več naročniških razmerij in zaporedno uporabljate več SIM kartic med EU gostovanjem, lahko uvedemo privzeto in trajno obračunavanje pribitkov v EU gostovanju za vse storitve, na vseh vaših mobilnih številkah, vključno z novo ustvarjenimi.
45. Če na podlagi objektivnih in trdnih dokazov ugotovimo, da je bilo več SIM kartic preprodanih osebam, ki dejansko ne prebivajo v Sloveniji oziroma nimajo trajnih vezi s Slovenijo, bomo sprejeli takojšnje sorazmerne ukrepe za zagotovitev skladnosti uporabe storitev s splošnimi pogoji, temi posebnimi pogoji in uredbami EU, npr. tako da preprečimo nadaljnjo uporabo SIM kartice ali posamezne storitve.

VI. Veljavnost posebnih pogojev

46. Posebne pogoje smemo spremeniti v skladu z lastno odločitvijo na enak način kot splošne pogoje.
47. V primeru neskladja med splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji, veljajo ti posebni pogoji, splošni pogoji pa veljajo ob smiselnem upoštevanju posebnih pogojev. V primeru neskladja med določili posebnih pogojev ter določili naročniške pogodbe, veljajo določila naročniške pogodbe, posebni pogoji pa veljajo ob smiselnem upoštevanju naročniške pogodbe.
48. Ti posebni pogoji začnejo veljati 1. 1. 2026 in s tem dnem v celoti nadomestijo Posebne pogoje za izvajanje mobilnih storitev z dne 10. 8. 2023.