



# **Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev**

Veljavnost: od vključno 1. 1. 2019 dalje

**A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134 B, 1000 Ljubljana**

Družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134 B, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: **A1**), je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi Mobilne storitve - vse 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 **Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev** ter Veljavnimi predpisi.

Vsebina Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev je naslednja:

## KAZALO

I.	Opredelitve .....	3
II.	Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki .....	4
III.	Splošno o Mobilnih storitvah .....	4
IV.	Izvajanje Mobilnih storitev .....	4
V.	Dostop do odprtega interneta .....	5
VI.	Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev .....	6
VII.	Terminalska oprema .....	8
VIII.	Gostovanje kot v domačem omrežju .....	9
IX.	Spremljanje in nadzor porabe podatkovnih storitev.....	10
X.	Veljavnost Posebnih pogojev za mobilne storitve .....	11

## I. Opredelitve

1. Opredelitve uporabljene v Posebnih pogojih za mobilne storitve (kot so opredeljeni v nadaljevanju) imajo naslednji pomen:
  - **Brezplačni preizkus:** kot opredeljeno v Posebnih pogojih za izvajanje storitve brezplačni preizkus, objavljenimi na spletni strani [A1.si](http://A1.si).
  - **Kartica SIM** (okrajšava za poimenovanje v angleškem jeziku: Subscriber Identity Modul): pomeni fizičnega ali drugačnega nosilca podatkov: (i) identifikacijskih podatkov Naročnika, ki omogoča identifikacijo Naročnika in (ii) drugih podatkov potrebnih za izvajanje in uporabo Elektronskih komunikacijskih storitev po Naročniški pogodbi.
  - **Ločeni račun:** je Račun, na katerem sta ločeno prikazani poslovna in zasebna uporaba Elektronskih komunikacijskih storitev s strani Uporabnika, katerega A1, glede na lastne tehnične zmožnosti, izstavi Naročniku na posebno pisno zahtevo Naročnika.
  - **Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje in/ali Mobilno omrežje:** je A1 omrežje, s katerim A1 Naročnikom in/ali Uporabnikom zagotavlja Mobilne elektronske komunikacijske storitve in ki deluje z uporabo tehnologij, standardov in frekvenc GSM 900, DCS 1800, UMTS/IMT-2000 in drugih frekvenc, ki omogočajo storitve Mobilnega omrežja.
  - **Mobilne elektronske komunikacijske storitve in/ali Mobilne storitve:** so Elektronska komunikacijska storitev vzpostavljanja govornih zvez in/ali podatkovnih povezav ter druge tehnične in komercialne storitve, ki jih omogoča Mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje in jih A1 nudi svojim Naročnikom in Uporabnikom v skladu s: (i) Naročniško pogodbo, (ii) Splošnimi pogoji in/ali (iii) Posebnimi pogoji in/ali (iv) vsemi drugimi pogoji, omejitvami in navodili v zvezi z uporabo Mobilnih elektronskih komunikacijskih storitev.
  - **Nedelovanje storitev:** pomeni popolno nezmožnost opravljanja komunikacije oz. Elektronske komunikacijske storitve upoštevajoč tehnološka dejstva in razpoložljivost storitev, za katere jamči A1, v obsegu kot je določeno s temi Splošnimi pogoji za potrošnike.
  - **Ocenjena maksimalna hitrost** je dejanska hitrost prenosa podatkov povprečnega Uporabnika, ki uporablja Elektronske komunikacijske storitve A1 omrežja kjerkoli na področju bazne postaje. Uporabnik se lahko nahaja v dobrih ali slabih radijskih razmerah, lahko koristi storitev na zasedenih ali normalno obremenjenih baznih postajah v katerikoli točki dneva, vse v odvisnosti od številnih dejavnikov, ki vplivajo na zmanjševanje Oglaševane hitrosti, ki se jo dosega v idealnih pogojih. Prav zato je ob realni uporabi in upoštevajoč vse omejitve Ocenjena maksimalna hitrost praviloma nižja od Oglaševane hitrosti.
  - **Oglaševana hitrost** pomeni teoretično maksimalno možno hitrost, ki jo določena tehnologija zmore v idealnih radijskih pogojih. Ta je različna v omrežjih 2G/3G/4G in je predpisana z mednarodnimi standardi. To pomeni, da ima Uporabnik, ki uporablja Elektronske komunikacijske storitve na določeni točki, terminalno opremo, ki te hitrosti omogoča, ima odlične nivoje sprejemnega signala, dobro kvaliteto signala, prav tako pa lokacija bazne postaje na katero se povezuje ni prezasedena s prometom preostalih (sočasnih) Uporabnikov na področju te iste bazne postaje. Oglaševana hitrost se navaja v komunikaciji z Uporabniki in v ponudbi A1. Oglaševana hitrost je v določenih pogojih lahko drugačna od Ocenjene maksimalne hitrosti (t.j. dejanske hitrosti).
  - **Posebni pogoji za mobilne storitve:** so predmetni A1 Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev. Posebni pogoji za mobilne storitve so Posebni pogoji v smislu: (i) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik

oziroma potrošnica, oziroma (ii) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik in so njihov neločljivi sestavni del.

- **Slabše delovanje storitev:** pomeni trajajoče delovanje Elektronske komunikacijske storitve na način, ki ne omogoča funkcionalne uporabe po objektivnih kriterijih stroke in gre za delovanje, ki je v nasprotju s pogodbenimi pogoji (t.j. v nasprotju z Naročniško pogodbo in Splošnimi pogoji za potrošnike ter morebitnimi drugimi pogoji, ki opredeljujejo Elektronske komunikacijske storitve).
- **Splošni pogoji:** v smislu po Posebnih pogojih za mobilne storitve so: (i) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike – če je Naročnik potrošnik oziroma potrošnica ali (ii) Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike – če je Naročnik pravna oseba oziroma podjetnik.

## II. Splošno o razmerjih z Naročniki in Uporabniki

2. Posebni pogoji za mobilne storitve, vrste in vsebine Mobilnih storitev in ostali javno dostopni podatki potrebni za obveščanje Naročnikov in Uporabnikov glede Mobilnih storitev, so dostopni na A1 spletni strani in na njegovih prodajnih mestih.

## III. Splošno o Mobilnih storitvah

3. A1 izvaja Mobilne storitve v okviru svoje vsakokratne ponudbe Mobilnih storitev, v skladu z Naročniško pogodbo ter Veljavnimi predpisi.
4. A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost Mobilnih storitev.
5. Pogoj za uporabo posamezne Mobilne storitve je lahko tudi Terminalska oprema, naprave in ostalo, kar Naročniku lahko zagotovi A1. A1 lahko to posebno opremo, naprave in ostalo zagotovi Naročniku bodisi s prodajo, bodisi na drug način, kot ga določi A1 oziroma ga dogovorita A1 in Naročnik.
6. A1 tekoče spremlja vse ključne kazalce kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in Uporabnikom zagotavlja tisto raven kakovosti ponujenih Elektronskih komunikacijskih storitev in aplikacij (vključno rokov za začetno priključitev), kot jo mora zagotavljati v skladu z Veljavnimi predpisi. A1 zagotavlja Uporabnikom najvišjo kakovost Elektronskih komunikacijskih storitev, kot jo omogočajo njegove tehnične zmožnosti. A1 Uporabnikom ne odgovarja za posledice slabše kakovosti Elektronskih komunikacijskih storitev in za motnje, ki jih v okviru svojih tehničnih zmožnosti ne more preprečiti oziroma odpraviti.
7. A1 na A1 omrežju zagotavlja vsa vzdrževalna dela in pomoč Uporabnikom v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. V primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti A1 omrežja, A1 ravna v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za potrošnike. A1 tudi tekoče meri in v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave lahko oblikuje promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost njegovih Elektronskih komunikacijskih storitev ne vpliva.

## IV. Izvajanje Mobilnih storitev

8. Zato da bi A1 za Naročnika lahko izvajal Mobilne storitve po Naročniški pogodbi, mora Naročnik v obdobju veljavnosti (trajanja) Naročniške pogodbe izpolnjevati: (i) vsakokratno veljavne

Splošne pogoje, (ii) vsakokratno veljavne Posebne pogoje, (iii) vse tehnične zahteve opredeljene v Prilogah Naročniške pogodbe in (iv) vse morebitne druge pogoje, ki so pogoj za izpolnjevanje ostalih pogojev in zahtev za izvajanje Mobilnih storitev.

9. A1 ne odgovarja za nepravilno področno usmeritev Uporabnikovih Klicev v sili na številke za Klice v sili, če Naročnik pravočasno predhodno ne obvesti A1 o spremembi lokacije telefonskega priključka oziroma druge Terminalske opreme, ki omogoča uporabo Mobilnih storitev (npr.: opreme, ki zagotavlja pokritost signala za Mobilne storitve na širšem področju, ...).
10. Če naročnik, iz razloga, ki ni na strani A1, odstopi od Naročniške pogodbe preden A1 začne izvajati Mobilne storitve po Naročniški pogodbi, je dolžan Naročnik plačati vse stroške, ki so A1 nastali do odstopa Naročnika od Naročniške pogodbe.
11. Naročniško pogodbo, sklenjeno za nedoločen čas, lahko pogodbeni stranki kadarkoli odpovesta, pri čemer odpovedni rok traja do konca Obračunskega obdobja, v katerem je bila Naročniška pogodba odpovedana – razen če Naročniška pogodba določa drugače.

#### **V. Dostop do odprtega interneta**

12. A1 ne izvaja ukrepov za upravljanje prometa v smislu, ki bi pomenil nerazumno ali nedovoljeno prakso uporabe sredstev omrežja oziroma celotne kakovosti prenosa podatkov. Zaradi zagotavljanja čim boljše celotne kakovosti prometa A1 promet analizira in spremlja, vse za potrebe optimizacije omrežja, pri čemer to nima nikakršnega vpliva na to kaj in kako Uporabniki prenašajo v omrežju, na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost Uporabnikov ali varstvo osebnih podatkov Uporabnikov. Omejitve pri posredovanju prometa v omrežju so vezane na tehnološke omejitve na radijskem omrežju. A1 zagotavlja nemoteno delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev z izvajanjem ustreznih ukrepov za vzdrževanje omrežja, kot to določajo Splošni pogoji za potrošnike, Splošni pogoji za pravne osebe in podjetnike ter ti Posebni pogoji za mobilne storitve in Veljavni predpisi.
13. A1 ne izvaja IP QoS (quality of service ali kakovost storitve) na Uporabniškem prometu dostopa do interneta in ne posega v Uporabniško izkušnjo na način, da bi privilegiral določene spletne storitve in/ali aplikacije. IP omrežja so bila zasnovana za prenos podatkov, kjer zakasnitve IP paketov in zanesljivost dostave ni pomembna, 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. Le-te so odvisne od vrste Uporabniške Terminalske opreme (npr. prenosni telefon), dostopovne tehnologije, trenutne lokacije Uporabnika in spletne storitve/aplikacije, do katere Uporabnik dostopa. V razmerah, ko se Uporabniku poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov se le-to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Vzorčen primer so IP govorne in video klicne storitve v oblaku, kjer Uporabnik lahko doživi zamik ali izgubo zvoka in video vsebine.
14. A1 pri izvajanju Elektronskih komunikacijskih storitev lahko omejuje količino prenosa podatkov glede na paket oziroma opcijo, tako da pozna različne količine zakupljenega prenosa podatkov v tem obziru in tudi zaračunavanja po prekoračitvi zakupljenih količin, kar je vse jasno in transparentno navedeno pri posameznem paketu oziroma opciji. Po prekoračitvi zakupljene količine prenosa podatkov je lahko nadaljnja poraba podatkov blokirana, lahko pa je hitrost prenosa podatkov pomembno znižana, 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.

Dostop do interneta je Uporabniku lahko omogočen tudi v primeru, če nima zakupljene količine podatkov, pri čemer gre za zaračunavanje po porabi, na enoto.

15. 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, zmožnost Terminalske opreme dosegati maksimalne hitrosti, izpadi baznih postaj, tehnologija, ki je uporabljena za prenos podatkovnega prometa 2G/3G/4G, frekvenčni spekter, ki se uporablja za določeno tehnologijo (več spektra večje možne hitrosti), zunanja in notranja uporaba storitev, vremenske razmere, fizične in druge ovire mikrolokacije in makrolokacije.
16. A1, kot tudi vsi ostali ponudniki javnih elektronskih komunikacij, vključno s ponudniki storitev dostopa do interneta ter ponudniki vsebin, aplikacij in storitev lahko ponujajo 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. A1 morebitne tovrstne storitve, če te obstojijo in na katere se lahko naroči Naročnik, nudi v sklopu svoje preostale ponudbe, ki je na voljo na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si). Razlaga morebitnega dejanskega vpliva na storitev dostopa do interneta je v primeru obstoja le-tega pojasnjena ob posameznem produktu oziroma kot pojasnjeno v točki 18.
17. V zvezi z zagotavljanjem dostopa do interneta sta v okviru ponudbe A1 relevantni dve hitrosti in sicer Oglaševana hitrost in Ocenjena maksimalna hitrost. Oglaševana hitrost in Ocenjena maksimalna hitrost prenosa podatkov je za različne tehnologije drugačna, prav tako pa so odstopanja tudi geografsko pogojena in odvisna od različnih dejavnikov, navedenih v točki 15. Vse navedeno velja tako za prenos podatkov iz strežnika k Uporabniku in od Uporabnika k strežniku.
18. Dodatne razlage in pojasnila glede točk tega poglavja (kot npr. kako bi morebitne storitve po točki 16. lahko vplivale na storitve dostopa do interneta, ki se zagotavljajo končnemu Uporabniku; kako bi morebitne dovoljene storitve za upravljanje prometa vplivale na kakovost storitev dostopa do interneta, zasebnost Uporabnikov in varstvo osebnih podatkov Uporabnikov; razlaga pokritosti, dostopnosti in hitrosti 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 itd.), ki niso že pojasnjena v drugih delih teh Posebnih pogojev za mobilne storitve, so dostopne na internetni strani A1, to je [www.A1.si](http://www.A1.si), predvsem na zavihku Internet/Omrežje.
19. Pravna sredstva, ki jih ima Naročnik na voljo so navedena v Splošnih pogojih za potrošnike oziroma Splošnih pogojih za pravne osebe in podjetnike in so ustrezno relevantna tudi za to poglavje, pri čemer določbe tega poglavja prevladajo nad poglavjem Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo po Splošnih pogojih za potrošnike oziroma Splošnih pogojih za pravne osebe in podjetnike, v delu kjer se morebiti prekrivajo.

## **VI. Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev**

20. A1 si kontinuirano prizadeva dosegati visok nivo kakovosti delovanja Elektronskih komunikacijskih storitev skladno s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe, temi Posebnimi pogoji za mobilne storitve, lastno politiko poslovanja ter svojimi tehničnimi zmožnostmi, pri čemer razpoložljivost javnih komunikacijskih omrežij in storitev zaradi

tehničnih omejitev ne more biti sto odstotna, prav tako v primeru gostovanja na drugem omrežju kakovost storitev A1 ne more biti boljša od kakovosti storitev, ki jo zagotavlja operater takega omrežja.

21. Kakovost storitev je zagotovljena v primeru običajne rabe storitev Uporabnikov, v običajnih okoliščinah, ob običajnem številu Uporabnikov, po principu pravične uporabe (fair usage) in v obsegu, kot ga omogočajo dane tehnične razmere in lastnosti omrežja, interna instalacija Uporabnika, Terminalska oprema in druge okoliščine, ki lahko vplivajo na storitve.
22. V primeru nedoseganja pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (t.j. Napak) A1 Naročnikom v skladu s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe, temi Posebnimi pogoji za mobilne storitve in s kriteriji in pripadajočimi pogoji, kot so objavljeni na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si), upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu, zagotavlja denarno nadomestilo za čas Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve.
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 Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe, teh Posebnih pogojih za mobilne storitve drugače določeno. V primeru, če Naročnik zakupuje več konvergenčnih javnih komunikacijskih storitev v paketu, A1 povrne nadomestilo v sorazmernem delu naročnine za konkretno storitev kot jo ima objavljeno v svojem Ceniku. V kolikor A1 v Ceniku nima določene naročnine za posamezno storitev povrne sorazmerni del in sicer v razmerju, kot je to opredeljeno in objavljeno na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) (npr. v paketu trojček v primeru nedelovanja ene storitve ustrezni del, 33,3% naročnine). 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).
24. A1 bo Naročniku na zahtevo povrnil del plačane naročnine, skladno z določbami Splošnih pogojev za potrošnike, Splošnih pogojev za pravne osebe ter teh Posebnih pogojih za mobilne storitve le v primeru pravilno prijavljenega, v postopku ugotovljenega in dokazanega ter s strani A1 potrjenega Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve. Naročnik lahko zahteva izplačilo nadomestila v posameznem Obračunskem obdobju po prejemu računa za to obdobje, v roku in po postopku, kot določeno v poglavju Pravica do Ugovora in spor pred Agencijo Splošnih pogojev za potrošnike oziroma Splošnih pogojev za pravne osebe.
25. Čas Nedelovanja oziroma Slabšega delovanja storitve se šteje od časa prijave Napake v skladu s pravili, kot so določeni na internetni strani [www.A1.si](http://www.A1.si) do časa odprave Napake, ki je bila potrjena iz strani Naročnika oziroma neizbrisno zabeležena v sistemu A1, v kolikor je to tehnično mogoče, upoštevaje prejšnji dve točki teh Posebnih pogojev za mobilne storitve. Upošteva se okoliščina, ki nastopi prva.
26. V primeru povračila nadomestila lahko Naročnik izbere enega izmed naslednjih načinov, v kolikor v sistemu A1 ta možnost obstaja in če ni za posamezen primer izrecno drugače določeno: (i) dobropis na naslednjem mesečnem računu (ii) izdaja dobropisa, katerega znesek si Naročnik sam odšteje pri plačilu naslednjega mesečnega računa (iii) popust na naročnino (v kolikor je dogovorjeno, da se storitev določeno obdobje do dokončne odprave napake zagotavlja v nižji kakovosti, kot je določena v Naročniški pogodbi) (iv) nakazilo zneska na transakcijski račun Naročnika v primeru prenehanja naročniškega razmerja ali v primeru, da Naročnik svoje obveznosti A1 poravnava preko trajnika.

27. Kot Slabše delovanje ali Nedelovanje storitve se ne šteje: (i) ko je prenos podatkov oz. najvišja hitrost dostopa do interneta omejena z medijem in tehnologijo, ki skupaj omogočata najvišjo prenosno kapaciteto (ii) ko stanje omrežja, kakovost radijskega signala, povezave, naprave in drugi dejavniki na prenosni poti lahko povzročijo nižjo doseženo hitrost prenosa podatkov pri Uporabnikih (iii) ko je A1 omejen z vršno hitrostjo mobilnih omrežij (iv) v času izpada zaradi vzdrževalnih del, če so le-ta opravljena v primernem in napovedanem času, oziroma skladno z Veljavnimi predpisi (v) Slabše delovanje ali Nedelovanje storitev, katerih vzrok je pokritost ozemlja z mobilnim signalom oziroma A1 omrežjem.
28. A1 ne odgovarja za zmanjšano kakovost storitev (t.j. za Napake) v primerih: (i) izjemnih stanj (vojno ali izredno stanje, stanje nastalo zaradi naravnih ali drugih nesreč ter katastrofalni izpad omrežja), (ii) različnih zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na pokritost ozemlja z mobilnim signalom in nanje A1 ne more vplivati, (iii) če poteka nadgradnja, vzdrževanje ali modifikacija opreme ali omrežja, Naročniki pa so bili o tem pravočasno in ustrezno obveščeni, (iv) če A1 nima nadzora in dostopa do komunikacijskega medija in elementov omrežja, ki ga najema (v) če Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev izvira iz kakšnega vzroka, ki je izven odgovornosti A1 in njegovega učinka ni bilo mogoče pričakovati, se mu izogniti ali ga odvrniti, (vi) če Uporabniki v omrežju ne uporabljajo Terminalske opreme, kot je to določeno s Splošnimi pogoji za potrošnike, Splošnimi pogoji za pravne osebe in temi Posebnimi pogoji za mobilne storitve (vii) če se v postopku ugotavljanja Napake ugotovi, da je Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev nastalo izključno zaradi dejanja Naročnika, Uporabnika ali koga tretjega, ki ga ni mogoče pričakovati in se njegovim posledicam ne izogniti ali jih odstraniti ali če je Nedelovanje ali Slabše delovanje storitev posledica dejanj zlorabe ali nepravilne uporabe naprav in/ali storitev s strani Naročnika ali Uporabnika, razen če Veljavni predpisi določajo drugače (viii) če Uporabnik v času Slabšega delovanja ali Nedelovanja storitve gostuje pri tujem operaterju (ix) če se Slabše delovanje ali Nedelovanje storitev pojavi v času Brezplačnega preizkusa oz. Testiranja storitev (x) če je Naročnik iz tega naslova že prejel določeno ugodnost (npr. dobropis, ...) (xi) če so Naročnikove storitve skladno s temi pogoji začasno ali trajno izklopljene (xii) če Uporabnik za prenos podatkov uporablja programe za izmenjavo datotek (P2P).
29. Uporabnik je dolžan zagotoviti dostop do omrežnih elementov in aktivno sodelovati pri odpravi Napake. V nasprotnem primeru se čas, ko A1 zaradi razlogov na strani Naročnika ali Uporabnika ni mogel izvajati potrebnih del za ugotavljanje in odpravo Napake ne šteje v čas Nedelovanja ali Slabšega delovanja storitve, ki je osnova za izplačilo nadomestila.
30. Naročnik do nadomestila ni upravičen, če operater iz objektivnih razlogov ne razpolaga s podatki, ki so potrebni za izvajanje določb tega poglavja Posebnih pogojev za mobilne storitve (npr. sistemi operaterja ne omogočajo beleženja podatkov potrebnih za potrditev Napake in/ali beleženje podatkov ni dovoljeno glede na Veljavne predpise).

## **VII. Terminalska oprema**

31. Če Terminalska oprema ni v lasti Naročnika in če mora Naročnik to opremo vrniti A1, vendar je ne vrne v roku določenem v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, po kateri je Naročnik to opremo prevzel v posest in v uporabo, mora Naročnik to opremo od A1 odkupiti za ceno (kupnino), kot jo določa Cenik oziroma po tržnih cenah, v skladu z izstavljenim Računom. Če rok za vrnitev te opreme v Naročniški pogodbi ali v drugi listini, ni določen, mora Naročnik to opremo na lastne stroške vrniti A1 (na poslovni naslov A1, s pripisom: Vračilo opreme) najkasneje v roku petnajstih dni od dneva, ko na strani Naročnika ne obstoji več pravni naslov za posest in uporabo te opreme.



32. A1 lahko kadarkoli spremeni nastavitve na Terminalski opremi v lasti A1 in Naročnika o tem obvesti.
33. Naročnik, ki je od A1 kupil (prejel) Terminalsko opremo po znižani (akcijski) ceni, lahko pri odstopu od Naročniške pogodbe pred potekom obdobja vezave, zaradi spremembe Naročniške pogodbe, izbira: ali (i) bo kupljeno Terminalsko opremo obdržal - potem ko bo A1 plačal znesek, ki ustreza sorazmernemu delu celotne vrednosti prejete Terminalske opreme izračunanem po formuli: (maloprodajna cena za Terminalsko opremo ob nakupu, kot jo določi A1 - (minus) znesek kupnine, ki ga je Naročnik plačal za Terminalsko opremo ob nakupu Terminalske opreme) / (deljeno) s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko bi Naročniška pogodba še morala veljati, ali (ii) pa bo vrnil Terminalsko opremo A1 v stanju, v kakršnem mu je bila izročena in bo A1 obenem plačal uporabnino za čas uporabe te Terminalske opreme izračunano po formuli: (maloprodajna cena za Terminalsko opremo ob nakupu, kot jo določi A1 X (pomnoženo) z 0,7) / (deljeno) (s številom vseh dni v obdobju vezave X (pomnoženo) s številom dni, ko je Naročniška pogodba veljala) + ((A1 maloprodajna cena za Terminalsko opremo X (pomnoženo) z 0,3)), A1 pa mu bo takoj po tem prejetem plačilu vrnil kupnino plačano za Terminalsko opremo.

### **VIII. Gostovanje kot v domačem omrežju**

34. A1 zagotavlja gostovanje v EU/EEA območju (v nadaljevanju EU) po domačih cenah oz. »gostovanje kot v domačem omrežju« (Roam Like at Home oz. RLAH) na način in pod pogoji, določenimi z EU regulacijo in predmetnimi Posebnimi pogoji. A1 zagotavlja regulirane storitve gostovanja v EU po domačih cenah Naročnikom tako naročniških kot predplačniških mobilnih storitev A1, ki imajo trajne vezi z Republiko Slovenijo.
35. Paketi z večjo količino domačega zakupa prenosa podatkov v EU gostovanju vsebujejo določeno mejo brezplačne uporabe iz zakupljenih količin prenosa podatkov, nad katero bo obračunan pribitek v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene, kateri se doda DDV. Meja, nad katero se zaračunava navedeni pribitek, je izračunana na podlagi dejanske mesečne naročnine oz. zakupnine za mobilne telekomunikacijske storitve, ki se plačuje za paket oz. opcijo po enačbi: Meja (v GB) = 2 x dejanska mesečna naročnina oz. zakupnina za mobilne telekomunikacijske storitve brez DDV / regulirana medoperaterska veleprodajna cena brez DDV za prenos podatkov v EU gostovanju. Po enaki enačbi se izračuna meja tudi v primerih dodatnih opcij z zakupom prenosa podatkov, pri čemer je skupna meja izračunana od seštevka naročnin oz. zakupnin paketa in morebitnih opcij. Pri konvergenčni ponudbi, ki vključuje tudi pakete za mobilne storitve, se meja izračuna glede na mesečno naročnino mobilnega paketa, ki je vključen v konvergenčno ponudbo oziroma če ta naročnina ni razvidna že iz same ponudbe, iz naročnine primerljivega mobilnega paketa iz ponudbe A1, in ne seštevka vseh naročnin, ki so vključene v konvergenčno ponudbo. Meja, nad katero se zaračunava navedeni pribitek, je lahko tudi višja od regulirane, če je tako določeno v veljavnem ceniku A1.
36. Za uporabo mobilnih storitev v EU gostovanju po domačih cenah in ostalih pogojih gostovanja kot v domačem omrežju mora Naročnik mobilnih storitev A1 (tako naročniških kot predplačniških) predhodno predložiti dokazila o trajnih vezeh na področje Republike Slovenije (v nadaljevanju: RS) za posamezno naročniško oz. predplačniško razmerje, vezano na zadevno SIM kartico.
37. Trajne vezi na območje RS lahko izkažejo vsi Naročniki ne glede na državljanstvo, ki na tem območju dejansko prebivajo ali so na tem območju pogosto in bistveno prisotni zaradi šolanja,

trajnega delovnega ali drugega pogodbenega razmerja, ki terja fizično prisotnost (vključno z obmejnimi delavci, ki na delo hodijo čez mejo RS). Navedeno se lahko izkazuje z dokazilom: o vpisu v redne programe šolskih ali visokošolskih zavodov v RS; o delovnem razmerju s krajem opravljanja dela v RS; o trajnih pogodbenih razmerjih v RS, ki vključujejo znatno stopnjo fizične prisotnosti v primeru samozaposlenih oseb; o trajnih prejemkih iz javnih sredstev vezanih na prisotnost v RS ipd. Pri poslovnih naročnikih se trajne vezi izkazujejo z izpiskom iz Poslovnega registra Slovenije pri AJPES in na zahtevo A1 tudi z dokazili, da ima zaposleni, ki uporablja zadevno SIM-kartico, trajne vezi na območje RS. Trajno vez za naročniško razmerje lahko izkažejo le nosilci naročniškega razmerja oz. od njih pooblašcene osebe.

38. Za Naročnike, ki so imeli na dan 15.06.2017 aktivno naročniško ali predplačniško razmerje z A1, se šteje, da so na ta dan izkazali trajne vezi za ta razmerja.
39. Naročniki, ki sklenejo ali prevzamejo naročniško ali predplačniško razmerje z A1, lahko izkažejo trajne vezi za posamezno SIM-kartico pri sklenitvi oz. prenosu naročniškega razmerja oz. po aktivaciji predplačniškega razmerja z dokazilom o trajnih vezeh na območje RS (kot so navedena v točki 37 predmetnih Posebnih pogojev za mobilne storitve) na določenih prodajnih mestih, ki so navedena na [www.bob.si](http://www.bob.si). Naročniku se, dokler ne izkaže trajnih vezi, v skladu s pogoji EU regulacije v EU gostovanju, obračunavajo pribitki na vse opravljene storitve.
40. A1 si z namenom ugotavljanja anomalij pri uporabi ter nadzora nad zlorabo storitev gostovanja pridržuje pravico, da kumulativno spremlja objektivne kazalnike prisotnosti in uporabe v domačem in tujih omrežjih za obdobje vsaj štirih (4) mesecev.
41. Za namene ugotavljanja veljavnosti trajnih vezi A1 spremlja ali je prisotnost in uporaba mobilnih storitev (odhodnih in dohodnih klicev, sporočil SMS oz. MMS in prenosa podatkov, pri čemer se šteje količine po minuti klica, poslanem sporočilu SMS oz. MMS in po MB prenesenih podatkov) znotraj omrežja A1 Slovenija vsaj v zadnjih štirih (4) mesecih nižja od uporabe in prisotnosti v tujih omrežjih, kar se šteje za anomalijo pri uporabi. Pri tem se prisotnost meri na dan natančno. A1 lahko v primeru zaznanih anomalij pri uporabi ali ob sumu na zlorabe storitev gostovanja, na zadevno SIM-kartico pošlje SMS sporočilo s pozivom, naj Naročnik predloži dokaze o aktualnih trajnih vezeh na območje RS. Pri tem velja omejitev, da se poziva k izkazu trajnih vezi ne pošilja prej kakor štiri (4) mesece po zadnjem izkazu trajnih vezi. Naročnik lahko v roku 15 dni po poslanem pozivu na enem od določenih prodajnih mest, ki so navedena na [www.bob.si](http://www.bob.si) osebno predloži dokazila o aktualnih trajnih vezeh na območje RS (kot so navedena v točki 37 predmetnih Posebnih pogojev za mobilne storitve) pri čemer mora hkrati predložiti tudi zadevno SIM-kartico, sicer se po izteku tega roka prenehajo uporabljati pogoji gostovanja kot v domačem omrežju in se začnejo v skladu s pogoji EU regulacije v EU gostovanju obračunavati pribitki na vse opravljene storitve, dokler Naročnik ne izkaže trajnih vezi na območje RS in ne glede na to ali so anomalije v uporabi odpravljene. V primeru dokazila trajnih vezi, bodo pogoji gostovanja kot v domačem omrežju začeli veljati naslednji delovni dan. Pribitki se obračunajo v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene za zadevno storitev, kateri se doda DDV.
42. Poleg ukrepa iz prejšnjega odstavka si A1, ne glede na izkaz trajnih vezi, pridržuje pravico, da na zadevno SIM-kartico pošlje SMS s pozivom, da se vzorec prisotnosti in uporabe nemudoma spremeni 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 se meri na dan natančno gleda pa se obdobje vsaj zadnjih štirih mesecev. Za dan prisotnosti v EU gostovanju se šteje vsak koledarski dan, ko je bila z zadevno SIM kartico opravljena vsaj ena enota prometa (dohodni ali odhodni klic, sporočilo SMS oz. MMS, prenos podatkov) izključno v EU gostovanju. V kolikor v obdobju nadaljnjih 15 dni po poslanem pozivu

ne bo izkazan spremenjen vzorec prisotnosti ali uporabe te storitve v oz. izven EU gostovanja, se Naročniku naslednji dan začnejo, v skladu s pogoji EU regulacije, v EU gostovanju obračunavati pribitki na opravljeno posamezno storitev, na katero se je nanašal poziv. Pribitki se zaračunavajo do dne, ko bo v obdobju zadnjih štirih (4) mesecev prisotnost zadevne SIM-kartice izven EU gostovanja višja kot v EU gostovanju ali bo uporabljena količina posamezne storitve višja izven EU gostovanja kot v EU gostovanju. Pribitki se obračunajo v višini regulirane medoperaterske veleprodajne cene za zadevno storitev, kateri se doda DDV.

43. V kolikor A1 ugotovi, da je Naročnik sklenil dve (2) ali več naročniških in/ali predplačniških razmerij in zaporedno uporablja več SIM-kartic med gostovanjem v EU, lahko A1 uvede privzeto in trajno obračunavanje pribitkov v EU gostovanju za vse storitve, na vseh mobilnih številkah Naročnika, vključno z novo ustvarjenimi.
44. V kolikor A1 na podlagi objektivnih in trdnih dokazov ugotovi, da je bilo več SIM-kartic organizirano preprodanih osebam, ki dejansko ne prebivajo v RS oziroma nimajo trajnih vezi z RS, bo A1 sprejel takojšnje sorazmerne ukrepe za zagotovitev skladnosti uporabe storitev s Splošnimi pogoji in EU regulacijo, npr. tako da prepreči nadaljnjo uporabo SIM-kartice ali posamezne storitve.

#### **IX. Spremljanje in nadzor porabe podatkovnih storitev**

45. A1 bo onemogočil nadaljnjo porabo podatkovnih storitev (v primeru, ko se le te obračunavajo po dejanski porabi in ne gre pakete z vključenimi oziroma zakupljenimi količinami prenosa podatkov), ko količina porabe podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije v obračunskem obdobju doseže 500 MB.
46. A1 bo Naročnike opozoril o dosegu 80% meje porabe podatkovnih storitev preko SMS sporočila na Telefonsko številko. Ko bo Naročnik dosegel mejo porabe, ga bo A1 o tem obvestil še z dodatnim SMS sporočilom. Vsa obvestila so za Naročnika brezplačna.
47. Po dosegu meje porabe bo A1 Naročniku onemogočil nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije. Naročnik bo lahko v tem primeru aktiviral dodatne opcije za prenos podatkov ali pa mejo porabe odstranil, o čemer bo tudi obveščen v SMS sporočilu, ki ga bo prejel ob dosegu meje porabe.
48. Naročnik, ki ne bi želel uporabljati nobene meje porabe podatkovnih storitev na območju Republike Slovenije, lahko mejo izključi s poslanim SMS sporočilom s ključno besedo »BREZ LIMITA« na številko 0680 ali s klicem na številko za podporo uporabnikom 068 680 680.
49. Naročnik lahko spremlja porabo podatkovnih storitev na portalu moj bob, s klicem na številko za podporo uporabnikom 068 680 680 ali s poslanim SMS sporočilom s ključno besedo »STANJE« na številko 0680.
50. Naročniki lahko sami preprečijo previsoko porabo podatkovnih storitev z npr. izklopom samodejnega posodabljanja aplikacij, z ročno izbiro operaterja ipd. Več nasvetov glede preprečitve previsoke porabe podatkovnih storitev ter o posledicah nenadzorovanega prenosa podatkov in samodejnih posodobitvah je na voljo na [www.bob.si](http://www.bob.si). Cene in stroški uporabe podatkovnih storitev pa so navedeni v Ceniku.

#### **X. Veljavnost Posebnih pogojev za mobilne storitve**

51. Posebni pogoji za mobilne storitve so del Splošnih pogojev oziroma veljajo kot del Splošnih pogojev in jih sme A1 spremeniti v skladu z lastno odločitvijo kot spremembo Splošnih pogojev.
52. V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji za mobilne storitve, veljajo Posebni pogoji za mobilne storitve, Splošni pogoji pa ob smiselnem upoštevanju Posebnih pogojev za mobilne storitve.
53. Predmetni Posebni pogoji za mobilne storitve začnejo veljati 1. 1. 2019.
54. Ti Posebni pogoji za mobilne storitve zavezujejo vse Naročnike (potrošnike, pravne osebe in podjetnike), ki so sklenili Naročniško pogodbo za mobilne storitve, in sicer skupaj s (i) Splošnimi pogoji za potrošnike, če je Naročnik potrošnik in (ii) Splošnimi pogoji za pravne osebe in podjetnike, če je Naročnik pravna oseba in/ali podjetnik.