

Veljavnost: od vključno 13.11.2024 dalje

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

Posebni pogoji telefonske prodaje

V družbi A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, v okviru svojih dejavnosti omogočamo tudi nakup blaga in storitev na daljavo preko telefonske prodaje v skladu s temi Posebnimi pogoji telefonske prodaje in veljavnimi predpisi.

Posebni pogoji telefonske prodaje vključujejo potrebne informacije o izvajanju, delovanju in uporabi telefonske prodaje in zavezujejo vse uporabnike telefonske prodaje.

Vsakokrat veljavni Posebni pogoji telefonske prodaje, ponudba telefonske prodaje in druge pomembne informacije so dostopni na A1.si. Dodatne informacije v zvezi z uporabo telefonske prodaje so vam na voljo tudi na telefonski številki 040 40 40 40 in elektronskem naslovu info@A1.si.

KAZALO

- I. Pomen izrazov**
- II. Splošno**
- III. Nakup in dostava**
- IV. Odstop od pogodbe za uporabnike - potrošnike**
- V. Garancija**
- VI. Reklamacije**
- VII. Jamstvo za skladnost blaga in stvarna napaka**
- VIII. Varstvo osebnih podatkov**
- IX. Končne določbe**

I. Pomen izrazov

1. Spodnje izraze večkrat uporabljamo v teh Posebnih pogojih telefonske prodaje in drugih pogojih, pogodbah in listinah, zato vas želimo seznaniti z njihovim pomenom:
 - **Mi** ali **A1**, vključno z "nas", "nam", "pri nas", "z nami", in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, smo družba A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, spletna stran: A1.si, elektronski naslov: info@a1.si, telefonska številka: 040 40 40 40, matična številka: 1196332000, ID št. za DDV: SI 60595256, osnovni kapital: 38.781.000,00 EUR, vpis v SRG št.: 1/29430/00.
 - **Naročnik** je potrošnik ali potrošnica oz. pravna oseba ali podjetnik, ki ob upoštevanju vsakokratnih splošnih in posebnih pogojev z nami na novo sklene ali že ima sklenjeno naročniško pogodbo.
 - **Naročilo** je posamezno naročilo, ki ga opravite preko telefonske prodaje, ki lahko vključuje naročniško pogodbo in/ali pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti in/ali pogodbo o nakupu na obroke in/ali nakup blaga (npr. telefonskega aparata, dodatne opreme).
 - **Pogoji** so ti Posebni pogoji telefonske prodaje, vključno z vsemi navodili in drugimi napotki, ki določajo pogoje nakupa in prodaje blaga in storitev na daljavo preko telefonske prodaje.
 - **Splošni in posebni pogoji** so vsakokratni Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike (če ste potrošnik oz. potrošnica) oz. Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike (če ste pravna oseba oz. podjetnik) ter posebni pogoji za izvajanje posameznih elektronskih komunikacijskih storitev (npr. mobilnih storitev ali širokopasovnih storitev).
 - **Telefonska prodaja** je prodaja oz. nakup blaga in storitev na način, da uporabnik odda naročilo preko telefonskega pogovora, ki:
 - poteka med uporabnikom in našim agentom centra za pomoč uporabnikom,
 - poteka med uporabnikom in našim prodajalcem, medtem ko uporabnik sočasno preko zaslona v živo dostopa do našega prodajnega mesta in vidi prodajalca, s katerim se pogovarja po telefonu.
 - **Vi** ali **Uporabnik**, vključno z »vami«, »vam«, »pri vas«, »z vami« in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, ste uporabnik telefonske prodaje.
2. Pomen posameznih izrazov, ki jih uporabljamo v teh pogojih, je lahko določen tudi na drugih mestih teh pogojev. Če za posamezni izraz, ki ga uporabljamo v pogojih, s temi pogoji ne določamo njegovega pomena, za tak izraz velja pomen, kot ga zanj določajo vsakokratni splošni in posebni pogoji. Če tudi splošni in posebni pogoji ne določajo pomena posameznega izraza, pa za tak izraz velja pomen kot ga določajo veljavni predpisi. Pomen izrazov, kot je določen v prejšnji točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

II. Splošno

3. Pred uporabo telefonske prodaje pazljivo preberite te pogoje. Če se s pogoji ne strinjate, prosimo, da telefonske prodaje ne uporabljate. V tem primeru vam svetujemo, da nakup opravite na enem od naših prodajnih mestih. Če telefonsko prodajo uporabljate, se šteje, da so vam ti pogoji znani, da se z njihovo uporabo strinjate in jih sprejemate.
4. Če ste mlajši od 18 let, vam preko telefonske prodaje ni dovoljeno opravljati nakupov blaga in storitev, za katere je v naših drugih pogojih določena starostna meja 18 let (npr. sklenitev naročniške pogodbe, pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, pogodbe o nakupu na obroke). Če ste stari od 15 do 18 let, s sprejemom teh pogojev potrjujete, da ste za sklenitev posla pridobili morebitno potrebno dovoljenje staršev ali zakonitih zastopnikov. Nakup blaga preko telefonske prodaje lahko opravite samo, če ste naš obstoječi naročnik oz. če z nami na novo sklenete naročniško pogodbo. Zgolj za primere nakupa blaga, za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bi ga kot potrošnik lahko sprožili v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015), priznavamo izvajalca Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, info@ecdr.si, +386 8 20 56 590.

5. Medsebojne pravice in obveznosti pri nakupu blaga in storitev prek telefonske prodaje urejamo s temi pogoji. Medsebojne pravice in obveznosti iz naslova izvajanja in uporabe posameznih elektronskih komunikacijskih storitev so opredeljene v splošnih in posebnih pogojih. Ti pogoji so sestavni del naročniške pogodbe in/ali pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti in/ali pogodbe o nakupu na obroke in/ali naročila za nakup blaga, ki se sklene oz. odda preko kanala telefonske prodaje (v nadaljevanju posamično tudi: **pogodba** oz. skupaj: **pogodbe**), kakor tudi vsake dopolnitve navedenih pogodb, ki se sklene oz. odda preko kanala telefonske prodaje.

III. Nakup in dostava

6. Naročilo oddate tako, da v pogovoru z agentom centra za pomoč uporabnikom oz. našim prodajalcem nedvoumno izrazite svojo voljo skleniti pravni posel. Za naročilo morate posredovati svoje ime, priimek, naslov, davčno številko ali drug identifikacijski podatek, ki ga določimo. Ob oddaji naročila lahko od agenta centra za pomoč uporabnikom oz. prodajalca zahtevate ponovitev vpisanih podatkov in morebitne popravke napačnih vpisov.
7. Paket bomo dostavili na naslov, ki ste ga navedli ob oddaji naročila. Z višino morebitnih stroškov dostave boste seznanjeni ob oddaji naročila. O času dostave vas obvestimo z SMS obvestilom, poslanim na mobilno kontaktno številko, ki jo navedete ob oddaji naročila. Če mobilne kontaktne številke ne navedete, SMS obvestila o času dostave ne boste prejeli.
8. Dostavo paketov opravlja izvajalec dostave, ki ga izberemo (v nadaljevanju: **izvajalec dostave**). Oddana naročila bodo dostavljena na katerikoli naslov na območju Slovenije.
9. Paket bo predvidoma dostavljen v treh delovnih dneh od dneva oddaje naročila, najkasneje pa v roku 30 (tridesetih) dni. Če vas izvajalec dostave na naslovu za dostavo ne najde, vam bo na tem naslovu pustil obvestilo o prispetju paketa. Obvestilo bo vsebovalo številko pošiljke in telefonsko številko izvajalca dostave. V roku štirih delovnih dni se morate z izvajalcem dostave dogovoriti o novem datumu dostave paketa. Če tega ne naredite, izvajalec dostave poizkusi peti delovni dan ponovno dostaviti paket. Če paketa ponovno ne more vročiti, nam izvajalec dostave paket vrne.
10. Če vas izvajalec dostave na naslovu za dostavo ne najde in vam tudi ne more pustiti obvestila o prispetju paketa (npr. če je stavba oz. vhod za dostavo zaklenjen in ni dostopa do poštnega nabiralnika), potem bo izvajalec dostave paket ponovno poizkusil dostaviti naslednji delovni dan. Če je tudi drugi poizkus dostave neuspešen, nam bo izvajalec dostave paket vrnil.
11. V primeru sklenitve naročniške pogodbe, vas agent v centru za pomoč uporabnikom oz. prodajalec predhodno seznanj s končno ceno, ki vsebuje skupne stroške za posamezno obračunsko obdobje.
12. Naročniška pogodba, pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti in/ali pogodba o nakupu na obroke je sklenjena s podpisom obeh pogodbenih strank. Pogodbo lahko podpišete na enega od naslednjih načinov: 1. z elektronskim podpisom dokumentov (Click2sign), 2. z elektronskim podpisom dokumentov z video identifikacijo (VideoID + Click2sign), 3. na kateremkoli prodajnem mestu A1 (Sign@POS). Način podpisa je odvisen od vrste pogodbe, ki se sklepa, in vaših tehničnih zmožnosti. Če ob oddaji naročila navedete svoj elektronski naslov za prejem dokumentacije, se šteje, da se strinjate, da vam izvod takšne pisne pogodbe pošljemo po elektronski pošti. Če ob oddaji naročila ne navedete svojega elektronskega naslova za prejem dokumentacije, vam dokumentacijo po podpisu na prodajnem mestu natisnejo.
13. Če kupite blago oz. storitev v povezavi s sklenitvijo naročniške pogodbe, pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali pogodbe o nakupu na obroke, je v skladu s splošnimi in posebnimi pogoji dolžan izvajalec dostave pred izročitvijo blaga opraviti vašo identifikacijo. Identificirate se tako, da izvajalcu dostave omogočite vpogled v svoj veljavni uradni osebni dokument (npr. osebna izkaznica, potni list, vozniško dovoljenje, uradni identifikacijski dokumenti drugih držav ali

mednarodnih organizacij). Blago oz. storitve, ki jih kupite v povezavi s sklenitvijo naročniške pogodbe ali pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali pogodbe o nakupu na obroke, lahko prevzamete samo osebno. Pooblastitev druge osebe za prevzem navedenega blaga oz. storitev ni možna.

IV. Odstop od pogodbe za uporabnike - potrošnike

14. To poglavje pogojev oz. pravica do odstopa od pogodbe velja zgolj in izključno za tiste uporabnike telefonske prodaje, ki se v skladu z definicijo veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov štejejo za potrošnike (fizične osebe, ki pridobijo ali uporabljajo blago, storitve in digitalno vsebino za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti).

15. Pravico imate, da brez navedbe razloga odstopite od naročniške pogodbe, sklenjene na daljavo, v štirinajstih dneh od dneva njene sklenitve. V tem roku nam morate pisno sporočiti svoj odstop prek obrazca za odstop od pogodbe in vračilo blaga ali preko kontaktnega obrazca, ki ju najdete na A1.si, ali preko podpisane izjave o odstopu, ki jo pošljete po pošti na naš naslov.

16. Če ste ob sklenitvi naročniške pogodbe podali soglasje, da začnemo z opravljanjem storitev v zgoraj navedenem odstopnem roku in se strinjali, da s tem izgubite pravico do odstopa od pogodbe v roku 14 dni, nam morate v primeru odstopa plačati znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo. Stroški, ki vas v primeru odstopa v odstopnem roku bremenijo so:

- strošek priključnine,
- sorazmerni del naročnine v času uporabe storitev do dneva odstopa od naročniške pogodbe,
- znesek porabe v času uporabe storitev do dneva odstopa od naročniške pogodbe.

15. in 16. točka teh pogojev se smiselno uporabljata tudi v primeru vklopa različnih tarif, opcij in/ali dodatnih storitev po ponudbi, ki jih izvedete preko kanala telefonske prodaje in se štejejo za dopolnitev naročniške pogodbe.

17. V primeru, da v odstopnem roku odstopite od naročniške pogodbe na način, da nam pošljete »Obrazec za prenos telefonske številke k drugemu operaterju« (t. i. MNP), vas bremenijo zgoraj navedeni stroški do dneva dejanskega prenosa telefonske številke k drugemu operaterju.

18. Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti je vezana na naročniško pogodbo in brez nje ne more obstajati. V primeru odstopa od naročniške pogodbe, na katero je vezana pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti, s katero ste prejeli blago po subvencionirani ceni, avtomatično preneha veljati tudi pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti.

19. Za nakupe blaga (npr. pogodba o nakupu na obroke, pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti), ki jih opravite preko telefonske prodaje, imate pravico, da nam v štirinajstih dneh od prevzema blaga (npr. v primeru pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti) oz. v petnajstih dneh od sklenitve pogodbe o nakupu na obroke, pisno sporočite, da odstopate od pogodbe, ne da bi vam bilo treba navesti razlog za svojo odločitev, in sicer prek obrazca za odstop od pogodbe in vračilo blaga ali preko kontaktnega obrazca, ki ju najdete na A1.si, ali preko podpisane izjave o odstopu, ki jo pošljete po pošti na naš naslov.

20. Prav tako se kot odstop od pogodbe šteje vračilo prejetega blaga na spodnji naslov (26. točka) v roku štirinajstih dni oz. petnajstih dni (pri pogodbi o nakupu na obroke) od dneva prevzema paketa.

21. Blago nam morate vrniti na spodaj navedeni naslov v štirinajstih dneh po pisnem sporočilu o odstopu od pogodbe. Stroške vračila blaga v celoti križete sami. Če blago pošljete na način, da nam je paket vročen samo pod pogojem predhodnega plačila odkupnine, takšnega paketa ne bomo prevzeli.

22. Blagu, ki je predmet vračila, morate obvezno priložiti naslednje dokumente:

- pravilno izpolnjen Obrazec za odstop od pogodbe in vračilo blaga, ki ga najde na A1.si,
 - kopijo originalnega računa.
23. Z obravnavo vašega zahtevka za odstop od pogodbe in vračilo blaga bomo začeli šele potem, ko prejmemo vrnjeno blago, skladno z zgornjimi zahtevami.
24. Blago, kupljeno na daljavo/zunaj poslovnih prostorov oz. na obroke, ni namenjeno uporabi v zakonskem času za odstop od pogodbe. Prejetega blaga ne smete neovirano uporabljati v roku, v katerem lahko odstopite od pogodbe. Npr. v telefon ne sme vstaviti SIM kartice in baterije, telefona ne smete vklopiti in ga začeti uporabljati. Opraviti smete ogled in preizkus blaga v obsegu, kot je to nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga. Preizkušanje blaga, ki odstopa od navedenega, se šteje za uporabo blaga. V primeru odstopa od pogodbe morate blago vrniti nepoškodovano, nerabljeno, v originalni embalaži, ustrezno zaščiteno in v nespremenjeni količini ter z vso pripadajočo dodatno opremo in dokumentacijo, s katero ste blago prejeli. V vseh primerih vračila embalaža ne sme biti odprta na način, ki povzroči, da je poškodovana, odstranjena ali spremenjena. Vrnjeno blago mora biti opremljeno z vsemi elementi pakiranja in zaščite vsebine, kot jih je namestil proizvajalec, v stanju, kot ga je namestil proizvajalec (npr. nameščene varnostne folije na zaslonih in lakiranih površinah, nepoškodovani in nedeformirani nosilci in pritrdilni elementi v zapakirani embalaži, neaktivirana programska oprema). V vseh primerih, ko nam vrnete blago v nasprotju z navedenimi pogoji, vam imamo pravico zaračunati ustrezno nadomestilo za zmanjšano vrednost blaga.
25. Vračilo prejete kupnine bomo izvedli takoj, ko bo to mogoče in v roku, ki ne bo daljši od štirinajstih dni od prejema vašega obvestila o odstopu od pogodbe oz. v najkrajšem času po prevzemu blaga, ki je predmet vračila. Pridržujemo si pravico, da zadržimo vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga. Vračilo kupnine bomo izvedli z nakazilom na transakcijski račun, ki ga boste navedli na obrazcu za odstop od pogodbe in vračilo blaga. Vrnili vam bomo celotno kupnino brez obresti.
26. Naslov za vračilo blaga:
- Schenker d.d. (skladišče A1), Brnčičeva 51, 1231 Ljubljana-Črnuče (vračilo iz naslova odstopa od pogodbe o nakupu na obroke) ali A1 Slovenija, d. d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor (vsa ostala vračila).

V. Garancija

27. Blago (npr. telefonski aparat ali druga tehnična oprema) ima garancijo proizvajalca ter zagotovljeno servisiranje in rezervne dele v Sloveniji, vse v skladu z veljavno zakonodajo. Za uveljavljanje garancije in servisno vzdrževanje se obrnete na najbližjega pooblaščenega serviserja za kupljeno blago. Podatki o pooblaščenih serviserjih se nahajajo v dokumentaciji, ki je priložena blagu.
28. Pri uveljavljanju garancije veljajo garancijski pogoji, navedeni na garancijskem listu, ki je priloženo blagu. Garancijski rok za blago je v skladu s pogoji, ki so navedeni v garancijskem listu, pri čemer začne garancijski rok teči z dnem, ko vam je blago izročeno.

VI. Reklamacije

29. Če ste prejeli poškodovano blago ali napačno vrsto blaga v primerjavi z naročenim (npr. napačna količina), lahko blago reklamirate v roku osmih dni od prevzema paketa tako, da pošljete izpolnjen obrazec za vračilo blaga, ki je na voljo na spletni strani A1.si skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov A1 Slovenija, d. d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor. Priložiti morate blago kot ste ga prejeli: v originalni embalaži, v nespremenjeni količini, nerabljeno ter z vsemi prejetimi dodatki.

VII. Jamstvo za skladnost blaga in stvarna napaka

30. Če ste potrošnik, lahko zahtevek iz naslova jamstva za skladnost blaga uveljavljate tako, da blago skupaj z izpolnjenim obrazcem za neskladnost blaga, ki ga najdete na A1.si, pošljete na naslov Logistični center A1 Slovenija d. d., Valvasorjeva 38, 2000 Maribor. O neskladnosti nas morate obvestiti najkasneje v roku dveh mesecev od trenutka, ko neskladnost ugotovite. Jamčevalni zahtevek iz naslova neskladnosti lahko uveljavljate v roku dveh let od nakupa blaga. Na obrazcu za neskladnost blaga morate morebitno neskladnost natančno opisati in nam hkrati omogočiti pregled blaga.
31. Če bi se posamezno blago, ki ga kupite na podlagi teh pogojev, skladno z določili veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov štelo za blago z digitalnimi elementi (t.j. premična stvar, ki vključuje digitalno vsebino ali digitalno storitev ali je z njo medsebojno povezana na način, da blago brez te digitalne vsebine ali digitalne storitve ne bi moglo opravljati svoje funkcije, kot npr. pametni telefon, pametna ura), velja, da vam ob dobavi fizičnega dela blaga, hkrati opravimo tudi enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, ter skladno z navedenim odgovarjamo, če ste potrošnik, za morebitne neskladnosti blaga, ki obstajajo ob dobavi in se pokažejo v dveh letih od dobave blaga, ki vključuje digitalne elemente.
32. Pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga natančneje urejajo določila veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov in veljajo samo za uporabnike, ki so potrošniki.
33. Če niste potrošnik, lahko uveljavljate stvarno napako, in sicer v rokih, kot jih določa veljavna zakonodaja s področja obligacijskih razmerij. To storite na način, da v predpisanem roku pošljete blago skupaj z izpolnjenim obrazcem za neskladnost blaga – stvarna napaka (pravne osebe), ki je na voljo na A1.si, skupaj s kopijo originalnega računa, na naslov A1 Slovenija, d. d. (Logistični center Maribor), Valvasorjeva 38, 2000 Maribor. Na obrazcu za neskladnost blaga morate morebitno stvarno napako natančno opisati in nam hkrati omogočiti pregled blaga.

VIII. Varstvo osebnih podatkov

34. Način obdelave osebnih podatkov in pravice uporabnikov v zvezi s tem, so določeni v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je dostopna na A1.si.
35. Posredovanje osebnih podatkov je prostovoljno. Če nam svojih podatkov, ki so opredeljeni kot obvezni za izvedbo posameznega nakupa, ne želite posredovati, nakupa preko te telefonske prodaje ne boste mogli opraviti.

IX. Končne določbe

36. Te pogoje smemo v skladu z lastno odločitvijo kadarkoli spremeniti. O spremembah pogojev vas bomo obvestili na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani). Šteje se, da s spremembami teh pogojev soglašate, če po objavi sprememb nadaljuje z uporabo telefonske prodaje.
37. Ti pogoji veljajo od dne 13.11.2024.