



POSEBNI POGOJI ZA UPORABO STORITEV A1 TELEFONIJA (PPATEL-PU) ZA PRAVNE OSEBE IN PODJETNIKE

1. Splošna določila

1.1 Posebni pogoji uporabe storitev A1 Telefonija (v nadaljevanju PPATEL-PU) družbe A1 Slovenija, d. d. (v nadaljevanju operater) so posebni pogoji, s katerimi so opredeljeni: (a) pogoji pod katerimi operater opravlja svoje telefonske storitve (b) pravice in obveznosti med operaterjem in naročnikom ter operaterjem in uporabniki storitev. PPATEL-PU se poleg naročniške pogodbe uporabljajo samo v primeru, če je to izrecno opredeljeno v naročniški pogodbi oz. dodatku k naročniški pogodbi.

1.2 Storitve A1 Telefonije, ki jih posebej urejajo PPATEL-PU so: - storitev telefonije v okviru storitev A1 Podjetnik, - A1 ITP (kot samostojna storitev), - A1 Xpert+ ter A1 Xpert+ paket Total, - A1 PBX ter A1 PBX paket Total, - A1 Fax.

1.3 V kolikor ima naročnik že sklenjeno obstoječe naročniško razmerje na podlagi Pogodbe o sklenitvi naročniškega razmerja za opravljanje telefonskih klicev z izbiro/predizbiro operaterja, s sklenitvijo naročniške pogodbe za storitev A1 Telefonija to obstoječe naročniško razmerje preneha veljati. V kolikor ima obstoječi naročnik ob prehodu na paket A1 Podjetnik oz. storitev A1 Telefonija v sklopu naročniškega razmerja že v uporabi telefonske aparate v lasti operaterja, le-te obdrži, vsaka menjava telefonskega aparata na zahtevo naročnika pa se obračuna v skladu z veljavnim Cenikom operaterja.

1.4 V kolikor naročnik prekliče naročilo pred vključitvijo v sistem za uporabo storitev se obvezuje operaterju povrniti strošek stornacije naročila v skladu s Cenikom administrativnih in servisnih storitev za poslovne uporabnike.

1.5 Naročnik ima pravico, da sam odloči o objavi podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku. V primeru, da naročnik te možnosti ne izkoristi in ne izbere nobene izmed opcij, operater šteje, da naročnik objavi podatkov nasprotuje. Ne glede na to sme naročnik kadarkoli zahtevati obrazec za naknadno objavo podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku.

1.6 Pogodbeno razmerje se sklepa za nedoločen čas, razen če je na naročniški pogodbi navedeno drugače. Šteje se, da je pogodbeno razmerje sklenjeno, ko operater prejme pravilno izpolnjeno naročniško pogodbo skupaj s prilogami in vsemi potrebnimi dokazili ter ko je naročniku storitev na razpolago. Storitve je naročniku na razpolago, ko operater uspešno vključi naročnika v sistem za uporabo storitev ter mu dostavi potrebno opremo. V primeru, da za vključitev izbranih storitev ne obstajajo tehnične možnosti, lahko operater zavrne sklenitev naročniškega razmerja, o čemer naročnika pisno obvesti v roku 15 dni. V tem primeru lahko naročnik v okviru tehničnih možnosti izbere drug nabor storitev ali odpove naročniško pogodbo, pri čemer mora operaterju pred odpovedjo na svoje stroške vrniti vse, kar je prejel od operaterja.

1.7 Naročnik je seznanjen z dejstvom, da je za uspešno vzpostavitev telefonske zveze potrebna razpoložljiva kapaciteta najmanj 80 kbps v smeri od naročnika in do naročnika ter soglaša, da bo širokopasovni dostop v internet uporabljal način, ki bo to zagotavljal.

1.8 Uporaba storitev A1 Telefonija je vezana na uporabo širokopasovnega oz. drugega priključka na osnovi katerega naročnik dostopa v omrežje operaterja. Naročnik je seznanjen, da storitev A1 Telefonija ne bo mogel uporabljati v času, ko zaradi kakršnega koli razloga ne bo mogel uporabljati širokopasovnega oz. drugega priključka, na podlagi katerega naročnik dostopa v omrežje operaterja. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da na povezavi drugega operaterja operater ne zagotavlja prioritizacije prometa (QoS - Quality of service), kar pomeni da storitev deluje po principu »kot je in kot je dostopna«. Naročnik je prav tako seznanjen z dejstvom, da operater nima vpliva na delovanje širokopasovne povezave, ki je v upravljanju drugega operaterja. Naročnik soglaša z uporabo storitev



preko širokopasovne povezave, ki jo zagotavlja drug operater in se odpoveduje uveljavljanju kakršnih koli reklamacij oz. nadomestil za nedelovanje od operaterja. V tem primeru je naročnik dolžan plačevati polno mesečno naročnino za storitev telefonije.

1.9 Naročnik je seznanjen, da v primeru nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja, širokopasovnega oz. drugega priključka na podlagi katerega naročnik dostopa v omrežje operaterja ali nedelovanja oz. motenega delovanja terminalske opreme uporaba telefonskih storitev, vključno s klici na številke za klice v sili (112, 113), ne bo možna.

1.10 Uporaba storitve Programski telefon v okviru storitve A1 Telefonija je vezana na kakovost prenosa podatkov podatkovne povezave ter terminalske opreme na osnovi katere naročnik opravlja telefonske klice. Naročnik je seznanjen, da A1 za storitev programski telefon ne zagotavlja kakovosti storitve (Qos), naročnik pa se izrecno strinja da ni upravičen do nadomestila za nedelovanje storitev. Operater ne zagotavlja in ni odgovoren za pravilno delovanje programske aplikacije, ki jo naročnik uporablja, niti za programsko aplikacijo ne izvaja tehnične podpore.

1.11 Naročnik se strinja, da bo hranil in varoval podatke o konfiguraciji SIP računa po najmanj enakih standardih varovanja informacij, kot jih uporablja za varovanje lastnih zaupnih informacij in da bo z zaupnimi informacijami ravnal in posloval na tak način, da bo preprečil nepooblaščen razkrivanje le-teh. Naročnik se zavezuje, da teh podatkov ne bo posredoval tretjim osebam oz. da jih bo skrbno varoval pred tretjimi osebam, tako da bo onemogočena nepooblaščen uporaba oz. zloraba storitev A1. Naročnik sam odgovarja za vse posledice in škodo, ki bi nastanejo njemu, operaterju ali tretjim osebam zaradi zlorabe oz. nepooblaščen uporabe podatkov o nastavitvah SIP računov (uporabniška imena in gesla).

1.12 Operater je v pogodbenem odnosu zgolj z naročnikom, zaradi česar šteje, da obveznosti iz naročniškega razmerja vedno izpolnjuje naročnik in zanje tudi odgovarja. Naročnik odgovarja za uporabo storitev s strani svojih uporabnikov enako, kot če bi storitve uporabljal sam, zato mora uporabnike seznaniti z vsemi potrebnimi določili naročniške pogodbe ter splošnih in posebnih pogojev. Naročnik lahko storitve uporablja le za lastno uporabo. V okviru lastne uporabe lahko storitve uporabljajo tudi osebe, ki delajo v isti družbi v poslovnih prostorih na priključnem naslovu. Naročnik se obvezuje, da dostopa brez poprejšnje pisne privolitve operaterja ne bo v nobeni obliki nudil drugim pravnim ali fizičnim osebam.

1.13 Operater bo za zagotavljanje nemotenega delovanja storitve in odpravo morebitnih napak zagotovil dežurno službo strokovnjakov operaterja ter svetovanje na daljavo na brezplačni telefonski številki 040 40 40 40 dosegljivi 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Operater se zavezuje, da bo v primeru prijave napak na 040 40 40 40: • v čim krajšem času pristopil k odpravi napake od prijave napake, v kolikor ne gre za okvare na/v terminalski opremi in ostali omrežni opremi, • odpravil napako v najkrajšem možnem času.

1.14 Začasna izključitev storitev (mirovanje naročniškega razmerja) na zahtevo naročnika ni možna.

1.15 Vsa terminalska oprema, ki jo zagotovi operater naročniku je last operaterja, razen če iz računa izhaja drugače. Operater oz. njegov pooblaščen izvajalec zagotavlja servis in garancijska popravila terminalske opreme, ki jo je zagotovil v skladu z naročniško pogodbo oziroma dodatkom k naročniški pogodbi. Naročnik se obvezuje, da bo z opremo ravnal kot dober gospodar, ter bo v primeru poškodovanja ali uničenja opreme, ki presega okvir običajne uporabe, operaterju povrnil vse nastale stroške pri popravilu ali zamenjavi le-te. Po izteku ali prekinitvi naročniškega razmerja mora naročnik na svoje stroške vrniti opremo operaterju na njegov sedež, oz. omogočiti operaterju da opremo odstrani. Operater zaračuna strošek pobiranja opreme v skladu z veljavnim Cenikom administrativnih in servisnih storitev za poslovne uporabnike. V kolikor naročnik operaterju ne vrne ali ne omogoči njene odstranitve v roku 14 dni od zahteve operaterja, je dolžan operaterju povrniti stroške opreme v višini vrednosti opreme, navedene v veljavnem Ceniku operaterja. V kolikor oprema ni navedena



v veljavnem Ceniku operaterja, se upošteva njena nabavna vrednost. Naročnik je dolžan operaterja nemudoma pisno obvestiti o poškodovanju, ali uničenju terminalske opreme. Obseg povzročene škode ugotovi operater z zapisnikom, ki ga vroči naročniku.

1.16 Operater prične obračunavati morebitni popust z vpisom v obračunski sistem oz. z naslednjim obračunskim obdobjem, ki sledi obračunskemu obdobju v katerem je sklenjen dodatek k naročniški pogodbi. Popusti se ne seštevajo. V primeru, da je operater naročniku na podlagi naročniške pogodbe ali predhodnega dodatka že priznal določen popust, naročniku ta popust ukine, operater pa mu prične obračunavati popust v skladu z novim dodatkom.

1.17 Vezava naročniškega razmerja prične teči z vpisom v obračunski sistem.

1.18 Naročniške pogodbe in vsa dokumentacija, ki je bila v zvezi z naročniškim razmerjem izmenjana med poslovnima strankama predstavlja poslovno skrivnost, zato pooblaščen osebe in drugi zaposleni pri pogodbenih strankah, ki imajo dostop do nje, v nobenem primeru ne smejo brez izrecnega dovoljenja druge pogodbene stranke o tej dokumentaciji seznanjati ali obveščati drugih oseb, razen oseb, ki morajo biti z njo seznanjene po službeni dolžnosti ali pa imajo zakonsko pooblastilo. Naročnik dovoljuje objavo svojega naziva na referenčni listi in v imeniku operaterja.

1.19 Pogodbeni stranki bosta morebitne spore reševali sporazumno. V primeru, da spora ni mogoče rešiti sporazumno, je za reševanje spora pristojno sodišče v Mariboru.

2. Posebna določila za storitev telefonije v okviru storitve A1 Podjetnik

2.1 Rok za vzpostavitev oz. spremembo storitve je 30 dni od prejema podpisane naročniške pogodbe oz. dodatka k naročniški pogodbi na sedež operaterja razen v primeru, kadar to ni mogoče iz razlogov, ki niso na strani operaterja.

2.2 V primeru, da je naročnik kupil terminalsko opremo na obroke in se naročniško razmerje prekine pred iztekom plačila vseh posameznih obrokov, naročnik terminalsko opremo obdrži, plačati pa mora še vse ostale obroke do izteka za kar mu operater izda zaključni račun.

2.3 V sklopu ponudbe opcije telefonije »Neomejeni SLO & EU klici« operater ne zaračunava klicev v vsa fiksna in mobilna telefonska omrežja v Republiki Sloveniji in državah članicah Evropske Unije. Klici na telefonske številke premijskih storitev in na posebne službe se obračunavajo v skladu z veljavnim Cenikom ponudnika. Uporaba storitve, ki bi kakorkoli škodovala delovanju, varnosti ali kvaliteti omrežja operaterja A1, npr. namerna preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom, uporaba storitve v komercialne namene, preprodaja storitve tretjim osebam, uporaba storitve s sistemi za samodejno klicanje brez človekovega posredovanja ipd. niso dovoljeni. V primeru, da operater na podlagi analize telefonskega prometa oceni, da je naročnikova uporaba storitve v nasprotju s temi pogoji, si pridržuje pravico naročnika opozoriti in/ali mu onemogočiti uporabo storitev s takšnimi klici ter odpovedati naročniško pogodbo. Operater si pridržuje pravico enostransko spremeniti ali ukiniti ponudbo opcije v primeru občutnih sprememb veleprodajnih cen klicev ali razmer na trgu. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da v okviru opcije operater ne zagotavlja razčlenjenega računa. Vključitev in izključitev opcije »Neomejeni SLO & EU klici« prične učinkovati z vpisom v obračunski sistem operaterja.

2.4 Neporabljene minute pri naročilu opsijske ponudbe Telefonije SLO brezplačno se ne prenašajo v naslednje obračunsko obdobje. Vključitev in izključitev opcije Telefonija SLO brezplačno je možna samo s prvim dnev obračunskega obdobja.

2.5 Naročnik je za uporabo izbranih storitev paketa Podjetnik dolžan plačati: • priključnino v enkratnem znesku za paket ter priključnino za vsako (dodatno) telefonsko številko za katero je sklenil naročniško razmerje, • skupno mesečno naročnino v višini seštevka mesečne naročnine za paket, mesečne naročnine za vsako (dodatno) telefonsko številko, za katero je sklenil naročniško razmerje



ter mesečne naročnine za storitev A1 Televizija ter ostalih storitev iz opsijske ponudbe, • govorni promet za vse telefonske klice, vse v skladu z veljavnim Cenikom operaterja. Operater v skladu z veljavnim Cenikom obračuna naročnino za tekoče obračunsko obdobje, opravljene storitve pa na računu, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene.

Obračunsko obdobje predstavlja koledarski mesec. Naročnina za izbran naročniški paket/storitev se začne zaračunavati z dnem, ko je bila naročniku storitev na razpolago.

2.6 Naročnik lahko naročniško razmerje v vsakem trenutku enostransko pisno odpove. Odpoved naročniškega razmerja mora prispeti na sedež operaterja najkasneje trideset (30) dni pred začetkom obračunskega obdobja na katerega se nanaša. V tem primeru je naročnik dolžan v roku in v celoti poravnati vse obveznosti nastale iz naročniškega razmerja.

2.7 V primeru, da naročnik iz razlogov, ki niso na strani operaterja, odstopi od naročniške pogodbe pred iztekom roka, za katerega se je zavezal, da v njem naročniške pogodbe ne bo enostransko prekinil, je naročnik dolžan plačati odstopnino v višini seštevka mesečnih naročin za vse priključke storitve, ki je predmet naročniške pogodbe, za čas od prekinitve naročniške pogodbe do izteka roka, za katerega se je naročnik zavezal, da v njem naročniške pogodbe ne bo enostransko prekinil.

3. Posebna določila za storitev A1 ITP (kot samostojna storitev)

3.1 Pogoji za vzpostavitev in delovanje samostojne storitve A1 ITP je pri operaterju A1 sklenjeno veljavno naročniško razmerje za širokopasovni oz. drug priključek na osnovi katerega naročnik dostopa v omrežje internet.

3.2 Rok za vzpostavitev oz. spremembo storitve je 30 dni od prejema podpisane naročniške pogodbe oz. dodatka k naročniški pogodbi na sedež operaterja razen v primeru, kadar to ni mogoče iz razlogov, ki niso na strani operaterja.

3.3 Naročnik je za uporabo izbranih storitev A1 ITP dolžan plačati: • priključnino v enkratnem znesku za vsako telefonsko številko za katero je sklenil naročniško razmerje, • skupno mesečno naročnino za A1 ITP priključek (za vsako telefonsko številko, za katero je sklenil naročniško razmerje), • govorni promet za vse telefonske klice, vse v skladu z veljavnim Cenikom operaterja. Operater v skladu z veljavnim Cenikom obračuna naročnino za tekoče obračunsko obdobje, opravljene storitve pa na računu, ki sledi obračunskemu obdobju, v katerem so bile storitve opravljene. Obračunsko obdobje predstavlja koledarski mesec. Naročnina za izbran naročniški paket/storitev se začne zaračunavati z dnem, ko je bila naročniku storitev na razpolago.

3.4 Naročnik lahko naročniško razmerje v vsakem trenutku enostransko pisno odpove. Odpoved naročniškega razmerja mora prispeti na sedež operaterja najkasneje trideset (30) dni pred začetkom obračunskega obdobja na katerega se nanaša. V tem primeru je naročnik dolžan v roku in v celoti poravnati vse obveznosti nastale iz naročniškega razmerja.

3.5 V primeru, da naročnik iz razlogov, ki niso na strani operaterja, odstopi od naročniške pogodbe pred iztekom roka, za katerega se je zavezal, da v njem naročniške pogodbe ne bo enostransko prekinil, je naročnik dolžan plačati odstopnino v višini seštevka mesečnih naročin za vse priključke storitve, ki je predmet naročniške pogodbe, za čas od prekinitve naročniške pogodbe do izteka roka, za katerega se je naročnik zavezal, da v njem naročniške pogodbe ne bo enostransko prekinil.

4. Posebna določila za storitev A1 Xpert+ ter A1 Xpert+ paket Total

4.1 Pogodbeni stranki se dogovorita, da bo operater za uporabo storitve A1 Xpert+ ter A1 Xpert+ paket Total (v nadaljevanju skupno A1 Xpert+, kjer ni izrecno navedena veljavnost za A1 Xpert+ paket Total) za naročnika izvedel priključitev terminalske opreme preko interne napeljave naročnika na javno dostopovno telefonsko omrežje. Lokacije, število priključkov, cena mesečne naročnine ter vrsta terminalske opreme so določene v prilogah k naročniški pogodbi. Operater omogoča v okviru



storitve A1 Xpert+ tudi dopolnilne storitve. Naročnik lahko naroči dodatno opremo in dopolnilne storitve na podlagi dodatka k naročniški pogodbi.

4.2 V okviru storitve A1 Xpert+ bo operater ali pooblaščen izvajalec operaterja zagotovil, priključil in vzdrževal naročniško terminalsko opremo, tako da bo naročniku omogočena uporaba storitve A1 Xpert+. Vzdrževanje zajema odpravo napak na terminalski opremi v najkrajšem možnem času in tehnično podporo naročniku preko klicnega centra.

4.3 Operater zgradi in vzdržuje dostopovno omrežje do omrežne priključne točke, ki se nahaja v/na objektu naročnika. Operater vzdržuje terminalsko opremo, ki je predmet naročniške pogodbe; interno napeljavo vzdržuje naročnik sam.

4.4 Naročnik se obvezuje, da bo pred priključitvijo ter v času trajanja naročniškega razmerja za storitev A1 Xpert+: • za namestitev terminalske opreme in ostale telekomunikacijske opreme potrebne za delovanje storitve brezplačno zagotovil primerne prostore (pod primeren prostor se šteje: da je urejen in čist ter klimatiziran na temperaturo 20o C in je protivlomno, protipožarno in vodotesno varovan), • dovolil morebitne posege v prostore za zagotovitev tehnološke ustreznosti, • pridobil pisno soglasje lastnika objekta za namestitev, priključitev in vzdrževanje terminalske opreme v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov, • zagotovil nezasedene UTP priključke in ožičenje in drugo opremo za priključitev terminalske opreme v skladu z veljavni-mi predpisi in tehničnimi zahtevami opreme ter operaterja, • pri operaterju sklenil naročniško razmerje za širokopasovni oz. drugi priključek za dostop v omrežje operaterja, • zagotovil druge pogoje v skladu z navodili operaterja, • zagotovil ustrezno strojno in programsko opremo v skladu z navodili operaterja.

4.5 Operater se obvezuje, da bo izvedel priključitev v prilogi št. 1 k naročniški pogodbi navedenih priključkov v roku 45 dni od prejema pisnega obvestila naročnika, da so izpolnjeni pogoji za priključitev storitev iz naročniške pogodbe. Rok za priključitev se lahko izjemoma podaljša v primerih, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela, zaradi ravnanja naročnika, zaradi razlogov, ki niso na strani operaterja ali zaradi višje sile. V primeru, da operater ugotovi, da priključitve ali sprememb parametrov priključkov ne more izvesti v dogovorjenih rokih, o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku obvesti naročnika.

4.6 Naročnik se zavezuje, da bo stroške storitve poravnal operaterju v skladu z veljavnim Cenikom operaterja pri storitvi A1 Xpert+ oziroma v skladu s ceno, navedeno na naročniški pogodbi za storitev A1 Xpert+ paket Total. Naročnik je za pravilno delovanje storitve A1 Xpert+ dolžan plačati: - osnovno priključnino v enkratnem znesku v skladu z veljavnim Cenikom operaterja, - opsijsko priključnino v enkratnem znesku ali obročno v skladu z veljavnim Cenikom operaterja, - mesečno naročnino za posamezni A1 Xpert+ priključek po ceni v skladu z veljavnim Cenikom operaterja oziroma A1 Xpert+ paketa Total po ceni, kot je opredeljena na prvi strani naročniške pogodbe, - opravljen govorni promet pri storitvi A1 Xpert+ oz. opravljen govorni promet za vse ostale klice, ki niso vključeni v paket Total, v skladu z veljavnim Cenikom operaterja.

4.7 Priključnino obračuna operater po veljavnem Ceniku in v odvisnosti od števila A1 Xpert+ priključkov ter pripadajoče terminalske opreme (osnovna / opsijska). Operater v celoti ali delno subvencionira osnovno priključnino, v odvisnosti od časa, za katerega se naročnik zaveže, da pogodbenega razmerja ne bo enostransko prekinil. Operater ne subvencionira opsijske priključnine. Operater prične obračunavati mesečno naročnino za storitev A1 Xpert+ z dnem priključitve posameznih priključkov. Obračunsko obdobje predstavlja koledarski mesec. Operater zaračunava storitve za preteklo obračunsko obdobje. Pogodbeni stranki potrdita ustreznost priključitve terminalske opreme s prevzemnim zapisnikom. V primeru, da se zaradi kasnejših zahtev naročnika število priključkov spremeni, je dolžan naročnik plačati naročnino za število priključkov od dneva, ko so le-ti priključeni. Operater lahko prekine naročniško razmerje, če naročnik ne poravnata dolga iz naročniškega razmerja niti v šestdesetih (60) dneh od izstavitve računa ali če kljub začasni omejitvi



odhodnih klicev svojega ravnanja v nadaljnjih petnajstih (15) dneh po prejemu ponovnega opozorila ne uskladi z zahtevami operaterja.

4.8 Naročnik bo za priključitev dodatnih A1 Xpert+ priključkov ali spremembo parametrov posameznih A1 priključkov operaterju predložil novo prilogo št. 1 k naročniški pogodbi. V kolikor ne obstajajo tehnične možnosti za izpolnitev naročila, lahko operater le-to zavrne. Stranki spremembo potrđita s podpisom priloge.

4.9 Operater lahko začasno in na stroške naročnika omeji odhodne klice, razen klicev na telefonske številke 112 in 113, če naročnik: • ne poravnava računa za storitve v tridesetih (30) dneh od izstavitve računa ali ne izpolni drugih pogodbeno dogovorjenih obveznosti, • uporablja naročniško terminalsko opremo v nasprotju s predpisi in navodili operaterja, • ne omogoča meritev, odstranjevanja napak in izvajanja drugih del, ki jih izvaja operater ali njegov pooblaščen izvajalec na omrežni priključni točki, če motnje na omrežju izvirajo iz omrežne priključne točke, • s svojim ravnanjem ali sporočili vznemirja ali moti druge naročnike in ti to zahtevajo, • ne preneha s povzročanjem tehničnih ali drugih motenj, • dopušča in/ali se okorišča z dajanjem priključkov storitve A1 Telefonija v uporabo tretjim osebam. Operater naročnika pred izvedbo omejitev v skladu s prejšnjim odstavkom pisno opozori. Če naročnik svojega ravnanja ne uskladi z zahtevami, ki so navedene v opozorilu v treh (3) dneh po prejemu opozorila, mu operater odhodne klice lahko omeji. Omejitev sme trajati dokler trajajo razlogi za omejitev. Operater naročnika ponovno vključi v sistem za uporabo storitev, ko prenehajo razlogi za začasno izključitev. V primeru začasne izključitve naročnik ni upravičen do nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel. Naročnik je dolžan v predvidenem roku in v celoti poravnati vse obveznosti iz naročniškega razmerja. Naročnik lahko s pisno vlogo zahteva omejitev dostopnosti do posameznih storitev.

4.10 V sklopu ponudbe A1 Xpert+ paketa Total operater ne zaračunava klicev v vsa fiksna in mobilna telefonska omrežja v Republiki Sloveniji in državah članicah Evropske Unije. Klici na telefonske številke premijskih storitev, na posebne službe in vsi klici v ostala omrežja se obračunavajo v skladu z veljavnim Cenikom operaterja. Neomejeni pogovori so namenjeni običajni rabi storitve. Uporaba storitve, ki bi kakorkoli škodovala delovanju, varnosti ali kvaliteti omrežja operaterja A1, npr. namerna preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom, uporaba storitve v komercialne namene, preprodaja storitve tretjim osebam, uporaba storitve s sistemi za samodejno klicanje brez človekovega posredovanja ipd. niso dovoljeni. V primeru, da operater na podlagi analize telefonskega prometa oceni, da je naročnikova uporaba storitve v nasprotju s temi pogoji, si pridržuje pravico naročnika opozoriti in/ali mu onemogočiti uporabo storitev s takšnimi klici ter odpovedati naročniško pogodbo. Operater si pridržuje pravico enostransko spremeniti ali ukiniti ponudbo paketa Total v primeru občutnih sprememb veleprodajnih cen klicev ali razmer na trgu. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da v okviru paketa A1 Xpert+ paket Total operater ne zagotavlja razčlenjenega računa.

4.11 PRIJAVA NAPAK Naročnik mora vse morebitne napake in motnje na posameznih A1 Xpert+ priključkih prijaviti na brezplačno telefonsko številko 040 40 40 40 (prijava napak in motenj pri telefoniranju) pri čemer mora navesti, da se napaka ali motnja nanaša na storitev A1 Xpert+ oz. na priključke A1 Xpert+. Operater se zavezuje, da bo v primeru prijave napak na telefonsko številko 040 40 40 40: • pristopil k odpravi napake v roku 1 ure od prijave napake med rednim delovnim časom, v kolikor ne gre za okvare na/v terminalski opremi in ostali omrežni opremi • odpravil napako v najkrajšem možnem času. Naročnik je dolžan omogočiti operaterju oz. pooblaščenemu izvajalcu nemoten dostop do omrežne priključne točke v primeru okvar in vzdrževanja, kot tudi zagotoviti nemoten vstop v prostore z A1 Xpert + priključki ob njihovem priključevanju in vzdrževanju ter v prostore s komunikacijsko in terminalsko opremo, ki se nahaja pri naročniku in je potrebna za izvajanje storitve A1 Xpert+. V čas odprave napak za priključke A1 Xpert +, katerih okvara je bila prijavljena na številko 040 40 40 40, se ne šteje čas, v katerem izvajalcu ni bil omogočen dostop do omrežne priključne točke in/ali naročniške terminalske opreme. V primeru, da je napaka nastala na



strani naročnika, operater naročniku na podlagi podpisanega delovnega naloga zaračuna obisk tehničnega delavca v skladu z veljavnim Cenikom operaterja.

Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno ali neposredno škodo oz. izgubo prihodka, ki bi nastala zaradi ne-pravilne uporabe, nepravilnega delovanja storitev ali prekinitev v delovanju. Nadomestilo operaterja, ki vključuje navadno škodo, izgubljeni dobiček ter nepremoženjsko škodo, ne more presegati dveh povprečnih mesečnih zneskov naročnin naročnika.

4.12 Naročnik lahko odpove posamezen A1 Xpert+ priključek, vendar tako, da je najmanjše možno število A1 Xpert+ priključkov na eni lokaciji enako ali večje od štiri (4). Odpovedni rok za posamezen priključek je 30 dni in začne teči s prvim dnem naslednjega meseca od prejema pisne odpovedi. Pogodbeno razmerje se sklepa za nedoločen čas. V primeru, da naročnik iz razlogov, ki niso na strani operaterja, odstopi od naročniške pogodbe pred iztekom roka, za katerega se je zavezal, da v njem naročniške pogodbe ne bo enostransko prekinil, je naročnik dolžan plačati odstopnino v višini seštevka mesečnih naročnin za vse priključke A1 Xpert+ oz. A1 Xpert+ paketa Total, ki je predmet naročniške pogodbe, za čas od prekinitve naročniške pogodbe do izteka roka, za katerega se je naročnik zavezal, da v njem naročniške pogodbe ne bo enostransko prekinil. Naročnik lahko po preteku roka, za katerega se je zavezal, da v njem naročniške pogodbe ne bo enostransko prekinil, le-to odpove s 6 (šest) mesečnim odpovednim rokom. Odpovedni rok začne teči s prvim dnem v naslednjem mesecu po prejemu pisne odpovedi. V kolikor je naročniku vezava naročniškega razmerja že potekla, pa (a) izrecno želi, da se mu naročniško razmerje prekine pred potekom odpovednega roka, ali (b) operater prejme zahtevo za prenos telefonskih števil v omrežje drugega operaterja z odpovedjo naročniškega razmerja, operater naročniku obračuna (v enkratnem znesku v skladu z veljavnim Cenikom) vse mesečne naročnine za storitev po naročniški pogodbi, kot bi jih moral naročnik plačati do izteka odpovednega roka. Po prenehanju ali ob prekinitvi naročniške pogodbe mora naročnik vso prejeto opremo vrniti operaterju. Odstopnino bo operater zaračunal naročniku na zadnjem računu za telekomunikacijske storitve ali na posebnem računu. V kolikor naročnik odpove naročniško pogodbo pred plačilom zadnjega obroka za opsijsko priključnino za terminalsko opremo, operater naročniku izstavi skupni račun za vse nezapadle obroke.

5. Posebna določila za storitev A1 PBX ter A1 PBX paket Total

5.1 Pogodbeni stranki se dogovorita, da bo operater ali pooblaščen izvajalec operaterja za uporabo storitve A1 PBX ter A1 PBX paketa Total (v nadaljevanju skupno A1 PBX, kjer ni izrecno navedena veljavnost za A1 PBX paket Total) za naročnika izvedel aktivacijo govornih kanalov na javno dostopno telefonsko omrežje. Telefonske številke naročnika so določene v Prilogi št. 1 k naročniški pogodbi. Operater omogoča v okviru storitve A1 PBX tudi dopolnilne storitve.

5.2 V okviru storitve A1 PBX bo operater ali pooblaščen izvajalec operaterja zagotovil, priključil in vzdrževal potrebno opremo nameščeno na naročnikovi hišni telefonski centrali, tako da bo naročniku omogočena uporaba storitve A1 PBX. Hišno telefonsko centralo vzdržuje naročnik sam. Operater bo za zagotavljanje nemotenega delovanja storitve A1 PBX in odpravo morebitnih napak zagotovil dežurno službo strokovnjakov operaterja ter svetovanje na daljavo na brezplačni telefonski številki 040 40 40 40, dosegljivi 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Za pravilno delovanje storitve A1 PBX mora naročnik zagotoviti primerno hišno telefonsko centralo, ki omogoča SIP povezljivost in/ali priključitev potrebne opreme, s katero operater zagotovi SIP povezljivost, primerno za aktivacijo govornih kanalov ter širokopasovni oz. drugi priključek za dostop v omrežje operaterja, ki za vsako vzpostavljeno telefonsko zvezo omogoča razpoložljivo kapaciteto najmanj 80 kbps v smeri od naročnika. Za pravilno delovanje, upravljanje in zaščito telefonske centrale in morebitno povzročeno škodo (npr. zaradi vdora in posledične zlorabe storitev operaterja ipd..) je odgovoren izključno naročnik sam oz. njegov pooblaščen upravljavec.



5.3 Naročnik se obvezuje, da bo pred priključitvijo ter v času trajanja naročniške pogodbe: • za namestitvev opreme potrebne za delovanje storitve A1 PBX brezplačno zagotovil primerne prostore (pod primeren prostor se šteje: da je urejen in je ustrezno protivlomno in protipožarno varovan) • dovolil morebitne posege v prostore za zagotovitev tehnološke ustreznosti, • pridobil pisno soglasje lastnika objekta za namestitvev, priključitev in vzdrževanje opreme v primeru, da naročnik ni lastnik teh prostorov, • pri operaterju sklenil naročniško razmerje za širokopasovni oz. drugi priključek za dostop v omrežje operaterja, • zagotovil druge pogoje, v skladu z navodili operaterja.

5.4 Operater se obvezuje, da bo izvedel priključitev storitve A1 PBX v roku 45 dni od prejema pisnega obvestila naročnika, da so izpolnjeni pogoji za priključitev iz prejšnje točke teh pogojev. Rok za priključitev se lahko izjemoma podaljša v primerih, ko pride do bistvene spremembe pogojev dela, zaradi ravnanja naročnika, zaradi razlogov, ki niso na strani operaterja ali zaradi višje sile. V primeru, da operater ugotovi, da priključitev storitve A1 PBX ne more izvesti v dogovorjenih rokih, o razlogih za zamudo ter predvidenem novem roku obvesti naročnika. Naročnik bo operaterju za vključitev dodatnih govornih kanalov predložil novo prilogo k naročniški pogodbi. V kolikor ne obstajajo tehnične možnosti za izpolnitev naročila, lahko operater le-to zavrne.

5.5 Operater prične obračunavati mesečno naročnino za storitev A1 PBX z dnem vključitve A1 PBX priključkov. V primeru, da se zaradi kasnejših zahtev naročnika število A1 PBX priključkov spremeni, je dolžan naročnik plačati naročnino za število A1 PBX priključkov od dneva, ko so le-ti aktivirani.

5.6 Naročnik se zavezuje, da bo stroške storitve A1 PBX poravnal operaterju v skladu z veljavnim Cenikom operaterja, storitve A1 PBX paketa Total pa s ceno določeno na prvi strani naročniške pogodbe, vse ostale storitve pa v skladu z veljavnim Cenikom operaterja. Naročnik je za pravilno delovanje storitve A1 PBX dolžan plačati: • osnovno priključnino ali del osnovne priključnine v enkratnem znesku v primeru, ko je v celoti ne subvencionira operater, • mesečno naročnino za zakup A1 PBX priključkov po ceni v skladu z veljavnim Cenikom operaterja oziroma A1 PBX paketa Total po ceni, kot je opredeljena na prvi strani naročniške pogodbe, • opravljen govorni promet v okviru storitve A1 PBX oz. govorni promet za vse ostale klice, ki niso vključeni v paket Total, v skladu z veljavnim Cenikom operaterja. Operater v celoti ali delno subvencionira osnovno priključnino, v odvisnosti od časa, za katerega se naročnik zaveže, da pogodbenega razmerja ne bo enostransko prekinil.

5.7 V sklopu ponudbe A1 PBX paket Total operater ne zaračunava klicev v vsa fiksna in mobilna telefonska omrežja v Republiki Sloveniji in državah članicah Evropske Unije. Klici na telefonske številke premijskih storitev, na posebne službe in vsi klici v ostala omrežja se obračunavajo v skladu z veljavnim Cenikom operaterja. Neomejeni pogovori so namenjeni običajni rabi storitve. Uporaba storitve, ki bi kakorkoli škodovala delovanju, varnosti ali kvaliteti omrežja operaterja A1, npr. namerna preobremenitev omrežja, onemogočanje normalne uporabe omrežja drugim uporabnikom, uporaba storitve v komercialne namene, preprodaja storitve tretjim osebam, uporaba storitve s sistemi za samodejno klicanje brez človekovega posredovanja ipd. niso dovoljeni. V primeru, da operater na podlagi analize telefonskega prometa oceni, da je naročnikova uporaba storitve v nasprotju s temi pogoji, si pridržuje pravico naročnika opozoriti in/ali mu onemogočiti uporabo storitev s takšnimi klici ter odpovedati naročniško pogodbo. Operater si pridržuje pravico enostransko spremeniti ali ukiniti ponudbo paketa Total v primeru občutnih sprememb veleprodajnih cen klicev ali razmer na trgu. Naročnik je seznanjen z dejstvom, da v okviru storitve A1 PBX paket Total operater ne zagotavlja razčlenjenega računa.



5.8 Operater lahko prekine naročniško razmerje, če naročnik ne poravnava dolga iz naročniškega razmerja niti v šestdesetih (60) dneh od izstavitve računa ali če kljub začasni omejitvi odhodnih klicev svojega ravnanja v nadaljnjih petnajstih (15) dneh po prejemu ponovnega opozorila ne uskladi z zahtevami operaterja.

5.9 Operater lahko naročnika zaradi zagotavljanja integritete omrežja in zagotavljanja potrebne kakovosti svojih storitev, izključi tudi brez predhodnega obvestila: • če naročnikova kršitev pomeni resno grožnjo za javni red, javno varnost ali javno zdravje ali povzroča resne gospodarske ali operativne težave, • če naročnik povzroča tehnične motnje v omrežju, • če naročnik s svojim delovanjem onemogoča ali ovira normalno delo ostalim naročnikom, • s priključitvijo neustrezne terminalne opreme ali na kakšen drug način ogroža tehnološko celovitost telekomunikacijskega omrežja operaterja, • ogroža medsebojno povezovanje telekomunikacijskih omrežij, opreme in storitev, • če naročnik s svojim ravnanjem povzroča škodo operaterju ali drugim uporabnikom storitev, • če naročnik ravna v nasprotju z veljavno zakonodajo in predpisi. Operater naročnika ponovno vključi v sistem za uporabo storitev, ko prenehajo razlogi za začasno izključitev. V primeru začasne izključitve naročnik ni upravičen do nadomestitve škode, ki bi jo z izključitvijo utrpel. Naročnik je dolžan v predvidenem roku in v celoti poravnati vse obveznosti iz naročniškega razmerja.

5.10 V primeru napake storitve A1 PBX lahko naročnik za posamezen govorni kanal v okvari zahteva zmanjšanje mesečne naročnine za čas, ko je napaka trajala pod pogojem, da je prijavil napako v skladu s temi pogoji in da je operater ugotovil napako in njeno trajanje. Naročnik lahko zmanjšanje mesečne naročnine zahteva le v primeru, da je napaka nastala na strani operaterja in je trajala neprekinjeno več kot 12 ur. Operater v nobenem primeru ne odgovarja za delovanje storitev po naročniški pogodbi, če naročnik ne zagotovi pravilnega in popolnega delovanja hišne centrale ter širokopasovnega oz. drugega priključka na podlagi katerega dostopa v omrežje operaterja. Operater v nobenem primeru ne odgovarja za posredno ali neposredno škodo oz. izgubo prihodka, ki bi nastala zaradi nepravilne uporabe, nepravilnega delovanja storitev ali prekinitve v delovanju. Rok za odpravo napake v omrežju Telekom Slovenije (WS) od prijave napake do odprave napake je tri (3) delovne dni, ki se v primeru težjih napak lahko ustrezno podaljša. O nastanku težjih napak operater nemudoma znotraj treh (3) delovnih dni od nastanka napake obvesti naročnika. V primeru težjih napak družba Telekom Slovenije d.d. določi rok za podaljšanje roka za odpravo napak, pri čemer pa to podaljšanje ne sme trajati več kot dodatnih pet (5) delovnih dni, o katerem operater obvesti naročnika.

5.11 Naročnik lahko odpove A1 PBX govorne kanale, vendar tako, da ostane število govornih kanalov v skladu z možnimi razredi zakupa govornih kanalov po ponudbi operaterja, ter da je najmanjše možno število govornih kanalov A1 PBX enako ali večje od štiri (4). Odpovedni rok je 30 dni in začne teči s prvim dnevom naslednjega obračunskega obdobja. Pogodbena razmerja se sklepa za nedoločen čas. Pogodba je sklenjena, ko jo podpišeta obe pogodbeni stranki ter ko je naročniku storitev na razpolago. Storitve je naročniku na razpolago, ko operater uspešno vključi naročnika v sistem za uporabo storitev. V primeru, da za vključitev storitve A1 PBX ne obstajajo tehnične možnosti, lahko operater zavrne sklenitev naročniškega razmerja. Odpoved naročniškega razmerja mora prispeti na sedež operaterja najkasneje 6 (šest) mesecev dni pred začetkom obračunskega obdobja na katerega se nanaša. V tem primeru je naročnik dolžan v roku in v celoti poravnati vse obveznosti nastale iz naročniškega razmerja. V primeru, da naročnik iz razlogov, ki niso na strani operaterja, odstopi od naročniške pogodbe pred iztekom roka, za katerega se je zavezal, da v njem naročniške pogodbe ne bo enostransko prekinil, je naročnik dolžan plačati odstoppino v višini seštevka mesečnih naročin za vse priključke storitve, ki je predmet naročniške pogodbe, za čas od prekinitve naročniške pogodbe do izteka roka, za katerega se je naročnik zavezal, da v njem naročniške pogodbe ne bo enostransko prekinil. V kolikor je naročniku vezava naročniškega razmerja že potekla, pa (a) izrecno želi, da se mu naročniško razmerje prekine pred potekom odpovednega roka, ali (b) operater prejme zahtevo za prenos telefonskih števil v omrežje drugega operaterja z odpovedjo naročniškega razmerja, operater naročniku obračuna (v enkratnem znesku v skladu z veljavnim Cenikom) vse mesečne



naročnine za storitev po naročniški pogodbi, kot bi jih moral naročnik plačati do izteka odpovednega roka.

6. Posebna določila za storitev A1 Fax

6.1 Storitev A1 Fax je napredna rešitev A1 za upravljanje s telefaks sporočili, ki omogoča uporabnikom pošiljanje in prejemanje telefaks sporočil preko elektronske pošte. Naročnik lahko v okviru POSLOVNI UPORABNIKI POSEBNI POGOJI ZA UPORABO STORITEV A1 TELEFONIJA (PPATEL-PU) 6 PPATEL-PU- V.2016_4_1 storitve A1 Fax naroči tudi dodatne storitve. Naročniško pogodbo lahko sklene vsaka pravna oseba ali samostojni podjetnik.

6.2 Naročnik si mora za uporabo storitve A1 Fax sam zagotoviti ustrezno strojno opremo (računalnik), elektronski naslov oz. predal in povezavo do interneta.

6.3 Naročnik je za uporabo storitve A1 Fax dolžan plačati: - priključnino v enkratnem znesku za vsako telefonsko številko storitve A1 Fax za katero je sklenil naročniško razmerje, - mesečno naročnino za izbrani paket A1 Fax za vsako telefonsko številko ter ostale storitve iz dodatne ponudbe, - telefonski promet za vse poslana telefaks sporočila soodvisno od izbrane-ga paketa A1 Fax ter ostale storitve iz dodatne ponudbe, vse v skladu z veljavnim Cenikom operaterja.

6.4 Naročnik lahko posamezno številko storitve A1 Fax dodeljuje/oddela stroškovnim mestom ter preveri porabo na spletni strani A1.si.

6.5 Naročniška pogodba je sklenjena za nedoločen čas z odpovednim rokom 30 dni. V primeru, da se je naročnik zavezal, da naročniškega razmerja za posamezno A1 Fax telefonsko številko ne bo prekinil določeno časovno obdobje in naročniško razmerje preneha pred potekom obdobja vezave naročniškega razmerja (a) iz kateregakoli razloga v skladu s Splošnimi pogoji za uporabo telekomunikacijskih storitev in/ali (b) iz kateregakoli razloga v skladu z veljavnimi predpisi in/ali (c) če naročnik prekrši katerokoli svojo obveznost po naročniški pogodbi, se naročnik obveže plačati odstopnino v višini seštevka vseh mesečnih naročnin na izbrani paket A1 Fax za vsako posamezno telefonsko številko v skladu z veljavnim Cenikom operaterja (brez morebitno dodeljenih popustov) za vse preostale mesece do izteka vezave naročniškega razmerja.

6.6 Rok za odpravo napake od prijave napake do odprave napake je tri (3) delovne dni, ki se v primeru težjih napak lahko ustrezno podaljša.

6.7 Naročnik je za vsebino poslanih telefaks sporočil odgovoren izključno sam, vendar se obvezuje, da pri uporabi storitve in posredovanju vsebin preko storitve A1 Fax ne bo kršil veljavnih predpisov, morale, etike in/ali določil teh pogojev uporabe in pravic tretjih oseb (osebne pravice, avtorske pravice, pravice intelektualne lastnine in katerekoli druge pravice tretjih oseb). Operater v nobenem primeru ne odgovarja za vsebino telefaks sporočil, saj je kot ponudnik storitve A1 Fax izključno posrednik sporočil med naročnikom in tretjimi osebami.

6.8 Naročnik je seznanjen oziroma se strinja: - da je storitev A1 Fax možno uporabljati na način, da je lahko na eni telefonski številki, ki se uporablja za storitev A1 Fax vzpostavljena ena zveza (v času, ko je vzpostavljena posamezna zveza ni mogoče istočasno pošiljanje in prejemanje telefaksa sporočil), - da lahko tehnični kontakt naročnika (administrator) samostojno upravlja s svojim uporabniškim računom A1 Fax ter tako samodejno spreminja naročniško razmerje, kar lahko posledično pomeni spremembo paketov in cen na računu. Naročnik je sam odgovoren za določitev in dejanja tehničnega kontakta ter uporabo in zaščito dodeljenih gesel za dostop do uporabniškega računa, - da operater ne odgovarja za motnje v delovanju storitve A1 Fax, ki so posledice nedelovanja ali motenega delovanja električnega omrežja, telefonskega omrežja, zvez telekomunikacijskih operaterjev ter širokopasovnega oziroma drugega priključka na podlagi katerega naročnik dostopa do storitev operaterja, - da operater ni odškodninsko odgovoren za morebitne izpade v delovanju storitve A1 Fax zaradi rednih ali izrednih nadgradenj in vzdrževanj oziroma za izpade zaradi višje



sile, na katero operater nima vpliva. Operater ni pod nobenim pogojem odškodninsko odgovoren za morebitno izgubo podatkov, ki jih uporabnik vnese, izgubi ali pošlje v sklopu storitve A1 Fax, - da operater ne odgovarja za napake v delovanju, ki so posledica morebitnih samostojnih in nenapovedanih tehničnih posegov s strani naročnika, - da je naročnik dolžan je vsako spremembo tehničnega kontakta nemudoma sporočiti operaterju. Operater ne odgovarja za posledice opustitve te obvestitve.

6.9 Kontaktni podatki so navedeni na naročniški pogodbi. V primeru aktivacije dodatnih telefonskih priključkov A1 Fax se upošteva naveden komercialni kontakt na naročniški pogodbi (v primeru naknadne spremembe komercialnega kontakta se podatki posredujejo na zadnji kontakt, ki ga je naročnik posredoval operaterju).

7. KONČNE DOLOČBE

7.1 Naročnik izrecno izjavlja, da je seznanjen z navedenimi pogoji, ki so sestavni del naročniške pogodbe in z njimi v celoti soglaša.

7.2 O spremembi pogodbenih pogojev, ki vplivajo na pravice in obveznosti strank ter o rokih uveljavitve sprememb bo naročnik obveščen najmanj 30 dni pred uveljavitvijo sprememb na spletni strani A1.si.

7.3 V primeru nasprotij med Splošnimi pogoji za uporabo telekomunikacijskih storitev ali drugimi posebnimi pogoji ter PPATEL-PU veljajo določila PPATEL-PU. V primeru nasprotja med določili teh pogojev ter določili naročniške pogodbe, veljajo določila naročniške pogodbe.

7.4. Veljavnost od 1.4.2016 (preoblikovani glede na novo blagovno znamko A1 dne 20.4.2017).