



## Predhodne informacije

### Informacije o podjetju

A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana  
(v nadaljevanju: A1)  
040 40 40 40  
[info@a1.si](mailto:info@a1.si)

### Informacije o storitvi

Pogoj za uporabo predplačniških storitev po predplačniški pogodbi je pozitivno dobroimetje. Ob sklenitvi predplačniške pogodbe pridobite začetno dobroimetje v višini, kot smo jo določil za posamezni predplačniški paket. Na voljo imate nakup dveh SIM kartic, in sicer A1 Simpl ter A1 Simpl net:

- A1 Simpl vključuje SIM kartico in 5 EUR dobroimetja, ki jih lahko porabite v Sloveniji. Osnovna tarifa A1 Simpl ne vključuje zakupljenih enot, ampak se plačuje po porabljeni enoti. Ena enota predstavlja 1 minuto klica, 1 SMS oziroma MMS ali 1 MB prenosa podatkov in znaša 0,15 EUR. Lahko ostanete pri osnovni tarifi A1 Simpl ali se odločite za enega od paketov z zakupom enot, in sicer npr. miniSIMPL, maxiSIMPL. Za vse informacije o ponujenih predplačniških storitvah z opisom njihovih vsebin najdete na [a1.si](http://a1.si) (razdelek »Predplačniški paketi A1 Simpl«).
- Ponudba A1 Simpl net vključuje SIM kartico in paket A1 Simpl net 2 GB, ki ga lahko porabite v omrežju A1 v Sloveniji. A1 Simpl net tako vsebuje določeno količino internetnega prenosa, ki jo lahko po aktivaciji paketa izkoristite v časovno omejenem obdobju (npr. 3 dni). Lahko ostanete pri osnovni tarifi A1 Simpl net 2G ali se odločite za enega od paketov z zakupom enot, in sicer npr.: A1 Simpl net 7 GB ter A1 Simpl net 15 GB. Podatke lahko uporabljate v omrežju A1 prek tehnologij GPRS/EDGE, HSDPA/3G, LTE/4G ali 5G. Za vse informacije o ponujenih predplačniških storitvah z opisom njihovih vsebin najdete na [a1.si](http://a1.si) (razdelek »Predplačniški paketi A1 Simpl net«).

Za predplačniške storitve A1 veljajo [Posebni pogoji za izvajanje predplačniških storitev](#) in [Cenik](#). Za ponudbo A1 Simpl net poleg prej navedenih veljajo tudi [Pogoji poslovanja in uporabe storitev mobilnega interneta brez naročnine](#). Podroben opis storitev je na voljo na [a1.si](http://a1.si) (razdelek »Mobilni paketi«, »Predplačniški paketi«).

### Dodatne storitve

Po aktivaciji predplačniške storitve A1 si lahko vklopite morebitne opcije, če so v poslovni ponudbi A1 in so opisane na [a1.si](http://a1.si) (razdelek »Mobilni paketi«, »Predplačniški paketi«).

### Informacije o ceni

Ime storitve	Cena z DDV
Paket s SIM kartico A1 Simpl	6 EUR (z vključenim dobroimetjem v vrednosti 5 EUR)



Paket s SIM kartico A1 Simpl net	10 EUR (z vključenim dobroimetjem v vrednosti 5 EUR)
Paket A1 Simpl po porabi	0,15 EUR na minuto, SMS-sporočilo ali 1 MB
Paket A1 Simpl net 2 GB	5 EUR (na voljo 3 dni)
Predplačniški paketi z zakupom enot za 30 dni	Glejte a1.si (razdelek »Mobilni paketi«, podrazdelek »Predplačniški paketi«)

Ostale cenovne postavke, vključno s primeri, ko cen ni mogoče izračunati vnaprej (npr. cena po porabi), so dostopne v vsakokrat veljavnem ceniku, objavljenem na a1.si (razdelek »Pomoč in informacije«, podrazdelek »Ceniki«). Cene elektronskih komunikacijskih in drugih storitev, ki veljajo za vaše predplačniško razmerje, se lahko usklajujejo s spremembo ravni cen (inflacijo ali deflacijo), in sicer skladno s V. poglavjem Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če ste potrošnik, oziroma V. poglavjem Splošnih pogojev za elektronske komunikacijske storitve za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik. Predplačniško pogodbo, vključno z njenimi vsakokrat veljavnimi prilogami (npr. splošne pogoje, cenik), lahko enostransko, v skladu z lastno odločitvijo, spremenimo med drugim tudi zaradi spremembe stroškov dela, dajatev, storitev, blaga ali pravic intelektualne lastnine, ki jih koristimo pri izvajanju svoje dejavnosti operaterja, skladno s postopkom kot je opisan v XIV. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če ste potrošnik, oziroma XIV. poglavjem Splošnih pogojev za elektronske komunikacijske storitve za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik. Morebitna obvestila o spremembah pogodbenih pogojev, ki zadevajo predmetno pogodbo, so dostopna na internetni strani a1.si (razdelek »Spremembe pogodbenih pogojev«).

Za morebitne promocije glejte na a1.si (razdelek »Mobilni paketi«, »Predplačniški paketi«).

## Trajanje pogodbe

Šteje se, da je predplačniška pogodba sklenjena in vas zavezuje, ko prvič aktivirate SIM kartico. Pogodba je sklenjena za nedoločen čas, pod pogoji storitve.

## Plačilni pogoji

Omogočenih je več načinov polnjenja predplačniškega računa (dodatne informacije najdete na a1.si (»Predplačniški paketi«):

– Z vrednotnico A1:

Vrednotnica A1 je na voljo na številnih prodajnih mestih in bankomatih po vsej Sloveniji. Odstraniti morate srebrni premaz, pod katerim je skrita številka, in izbrati eno izmed spodnjih možnosti. Z vrednotnico A1 lahko račun A1 Simpl napolnite na različne načine:

- po telefonu: vtipkate \*448\*14-mestno številko# in pritisnete tipko za klicanje (14-mestno številko najdete na vrednotnici A1),
- s klicem na številko 448, ki je brezplačen tudi iz tujine,
- na portalu Moj A1 izbeite možnost polnjenja z vrednotnico A1,
- prek spleta na a1.si/polni.



- Samodejno polnjenje:  
Naročniki storitev A1 lahko na prodajnem mestu A1 svojo številko povežejo s predplačniškim računom in vključijo samodejne mesečne polnitve računa A1 Simpl. Izbrani znesek se bo obračunal na mesečnem računu za naročniške storitve.
- Polnjenje prek spleta:  
Sledite je treba navodilom na strani A1.si/polni. Izbirate lahko med različnimi možnostmi polnjenja:
  - z vrednotnico,
  - s kreditno ali plačilno kartico in
  - v spletni banki.
- Storitev POLNI  
Naročnik storitev A1 lahko predplačniški račun napolni tudi s storitvijo POLNI. Poljuben znesek v evrih (npr. 1 EUR, 2 EUR, 5 EUR, 10 EUR) na predplačniški račun naloži tako, da na številko 448 pošlje sporočilo z vsebino: POLNI [znesek polnjenja] [telefonska številka] in [poljubno besedilo].
- Storitev pay365  
Storitev pay365 vam omogoča enostavno enkratno polnjenje računa A1 Simpl s poslanim sporočilom ali periodično mesečno polnjenje z določenim zneskom. Dobroimetje prejmete takoj, račun pa se poravnate enkrat mesečno s trajnim nalogom SEPA. Omogoča vam enostavno polnjenje računa Simpl in plačevanje skupne porabe po trajniku.
- Storitev NUJNO  
V primeru praznega predplačniškega računa lahko na številko 448 pošljete brezplačno SMS-sporočilo z vsebino:  
*NUJNO in telefonska številka prejemnika, ki mora biti naročnik A1.*  
Prejemnik bo dobil naslednje sporočilo:  
*Pokliči me, lahko pa mi napolniš predplačniški račun s SMS-sporočilom s ključno besedo POLNI, znesek, telefonska številka predplačnika, na kateri naj se znesek naloži.*  
Znesek se naročniku A1 zaračuna na računu A1.

## **Pogoji in rok dostave ter izvedba storitve**

Predplačniško storitev začnemo izvajati takoj po aktivaciji SIM kartice. SIM kartico ob nakupu takoj prevzamete na prodajnem mestu.

## **Informacije o pritožbenem postopku oz. reševanje sporov**

Pravico imate do ugovora zoper vsako našo odločitev ali ravnanje v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo veljavni predpisi in pogodba. Ugovor morate podati v roku petnajstih dni od dneva, ko ste izvedeli za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najkasneje v šestdesetih dneh od dne, ko se je zgodila sporna odločitev ali ravnanje, ki je predmet ugovora. Ugovor lahko pošljete na naš poslovni naslov (Ameriška cesta 4, 1000 Ljubljana). Svoj ugovor pa nam lahko podate tudi po elektronski pošti (info@a1.si) ali s telefonskim klicem na številko za pomoč uporabnikom (040 40 40 40). V slednjem primeru se šteje, da smo vaš ugovor prejeli na dan, ko ste nam svoj ugovor sporočili s klicem na našo telefonsko številko. Postopek Ugovora in spor pred Agencijo je opredeljen v VII. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike,



če ste potrošnik, oziroma VII. poglavjem Splošnih pogojev za elektronske komunikacijske storitve za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik.

### **Zakonsko jamstvo za skladnost**

Uveljavljate lahko jamčevalni zahtevek iz naslova neskladnosti na način in pod pogoji, kot jih določa vsakokrat veljavni Zakon o varstvu potrošnikov. V roku dveh (2) mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena, nas morate o tej obvestiti, in sicer pisno (izpolnjen obrazec: Jamčevalni zahtevek iz naslova neskladnosti) na zgoraj navedeni elektronski naslov oz. prek kontaktnega obrazca na a1.si (razdelek »Pomoč in informacije«) ali s klicem na 040 40 40 40 ali pa obvestilo pošljite na tisto prodajno mesto, kjer je bil opravljen nakup.

### **Informacije o kakovosti storitve in vrsti ukrepov v zvezi z varnostjo**

Pogoje za uporabo, dostop, izvajanje, kakovost in vsebino elektronskih komunikacijskih storitev in vse ostalo v zvezi z izvajanjem elektronskih komunikacijskih storitev določamo samostojno in skladno z veljavnimi predpisi. Nadaljnje informacije o ravni kakovosti storitve, morebitnih posebnih parametrih kakovosti storitve, pokritosti, nadomestila in povračila ter ukrepi v zvezi z varnostjo so opisani na internetni strani a1.si (razdelek »Omrežje«, podrazdelek »O kakovosti storitev dostopa do interneta) ter v

- III. poglavju in IV. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, če ste potrošnik in Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik in
- II. poglavju in IV. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev.

V primeru varnostnih incidentov v zvezi z našim omrežjem, elektronskimi komunikacijskimi storitvami ter pripadajočimi informacijami, ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in zgoraj navedenimi splošnimi in posebnimi pogoji. Tekoče merimo promet in lahko v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave usmerimo promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost elektronskih komunikacijskih storitev ne vpliva.

### **Prekinitev pogodbe – plačila**

Predplačniško storitev A1 lahko kadar koli brez plačila dodatnih stroškov prenehate uporabljati tako, da predplačniškega računa ne napolnite. Ko 270-dnevni rok izteče, vam smemo brez posebnega dodatnega predhodnega obvestila v okviru predplačniškega razmerja odvzeti telefonsko številko in vam onemogočiti uporabo predplačniške SIM kartice. Po uspešno izvedenem postopku prenosa telefonske številke od nas k drugemu operaterju skladno s predpisi o postopku prenosa številke se pogodba glede te storitve samodejno šteje za razvezano.

### **Zamuda ali zloraba pri prenosu številke**

Za primer zamude ali zlorabe pri postopku prenosa telefonske številke in če se to ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjeni datum, ter smo za zamudo ali kršitev odgovorni mi, ste upravičeni do ustreznega nadomestila. Kriteriji in pogoji za uveljavljanje



in ugotavljanje vaše upravičenosti do nadomestila so objavljeni na a1.si, vse ob upoštevanju tehnoloških dejstev in veljavnih predpisov, ki urejajo nadomestila za primer zamude ali zlorabe pri postopku prenosa telefonske številke.

## **Zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in izguba paketov pri storitvah dostopa do interneta**

Na uporabniško izkušnjo pri storitvah dostopa do interneta v veliki meri vplivajo omejitve pri prenosu IP paketov, ki jih opisujemo kot zakasnitev, trepetanje in izguba paketov. Te so odvisne od vrste terminalske opreme (npr. prenosni telefon), dostopovne tehnologije, vaše trenutne lokacije in spletne storitve/aplikacije, do katere dostopate. V razmerah, ko se vam poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov se to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Vzorčen primer so IP govorne in video klicne storitve v oblaku, pri katerih lahko pride do zamika ali izgube zvoka in video vsebine. Nadaljnje informacije so navedene v III. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev. Informacije so dostopne tudi na a1.si (razdelek »Omrežje«, podrazdelek »O kakovosti storitev dostopa do interneta«).

## **Pogoji uporabe terminalske opreme**

Terminalsko opremo morate uporabljati v skladu z veljavnimi predpisi, pogodbo, navodili za uporabo in namenom, kot ga določimo oziroma kot izhaja iz namena pogodbe. Pogoji uporabe terminalske opreme so opisani v XII. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev, če ste potrošnik oziroma Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik.

## **Preglednost računov in spremljanje porabe**

Stanje na predplačniškem računu lahko preverite na več načinov:

- s tipkanjem \*448# in pritiskom na tipko za klicanje,
- s klicem na številko 448 in pritiskom na številko 1,
- prek portala ali aplikacije Moj A1,
- s klicem na številko skupine za podporo uporabnikom 040 40 40 40.

Klici na številko 448 in sporočila, poslana nanjo, so brezplačni.

Če imate izbran predplačniški paket z zakupom, lahko stanje zakupljene enote preverite tako, da:

- v telefonskem aparatu vtipkajte kodo \*448# in izberite tipko za klic, prejmete SMS-sporočilo s podatki o dobroimetju, prostih enotah in veljavnosti računa;
- pokličite na številko 448 in izberite številko 1 za preverjanje stanja. Odzivnik glasovno sporoči število preostalih enot zakupa.

Če ste v tujini, lahko preverite stanje na več načinov:

- v telefonskem aparatu vtipkajte \*448# in izberite tipko za klic,
- s klicem na številko 448 in nato izberite številko 1 za preverjanje stanja,
- prek portala ali aplikacije Moj A1.



## **Cene uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen**

Informacije o cenah uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen (npr. komercialne številke), ter drugih cenah so dostopne na a1.si (razdelek »Pomoč in informacije«, podrazdelek »Ceniki«).

Več informacij o možnostih in načinih pridobivanja najnovejših podatkov o vseh veljavnih tarifah in stroških vzdrževanja je dostopnih na a1.si, v poslovalnicah A1, na telefonski številki 040 40 40 40 in prek zgoraj navadnega elektronskega naslova.

## **Vzdrževanje in storitev pomoči uporabnikom**

Zagotavljamo nemoteno delovanje elektronskih komunikacijskih storitev z izvajanjem ustreznih ukrepov za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, kot to določajo relevantni splošni pogoji, relevantni posebni pogoji in veljavni predpisi. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvajamo, ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kakovosti storitve ali kakor koli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov.

Izvajanje posamezne ali vseh elektronskih komunikacijskih storitev imamo pravico kadarkoli začasno omejiti oziroma prekiniti zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja ali zaradi napake ali okvare ali če to dovoljujejo neposredno veljavni predpisi. Takšna omejitev oziroma prekinitve lahko traja toliko časa kot traja razlog za to omejitev oziroma prekinitve.

Načrtovane omejitve oziroma prekinitve izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja, bomo najavili v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej, večje omejitve ali prekinitve zaradi okvar ali napak pa nemudoma. Objavo najdete na a1.si (razdelek »Omrežje«, podrazdelek »Dela na omrežju A1«).

Sprejem, obravnava in reševanje tehničnih težav, splošnih vprašanj, ugovorov in reklamacij ter pomoč pri uporabi storitve so dostopni prek kontaktnega obrazca na a1.si (razdelek »Pomoč in informacije«) ali po pošti na naslov A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, ali na zgoraj navedeni elektronski naslov ali s klicem na 040 40 40 40 oziroma v najbližji poslovalnici A1.

## **Obdelava osebnih podatkov**

Osebnne podatke obdelujemo v skladu z veljavnimi predpisi. V VIII. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacij za potrošnike oziroma Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacij za pravne osebe in podjetnike ter Politiki varstva osebnih podatkov je opisano, katere osebnne podatke obdelujemo in na kakšen način ter o pravicah v zvezi s tem. Za vprašanja, vezana na osebnne podatke, nas kontaktirajte prek elektronskega naslova dpo@a1.si.



## **Končni uporabniki invalidi**

Končni uporabniki invalidi lahko informacije glede izdelkov in storitev, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, pridobite prek kontaktnega obrazca na a1.si (razdelek »Pomoč in informacije«) ali s klicem na 040 40 40 40 ali prek zgoraj navedenega elektronskega naslova ali po pošti, poslani na naslov A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana.

## **Telefonski imenik**

Pravico imate, da se sami odločite o objavi podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku. Če se odločite za vpis v imenik, se v imenik obvezno vpišejo vaše ime, priimek in naslov ter telefonska številka. Na vašo željo se lahko vpišejo tudi akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov vaše spletne strani in druge vrste vaših osebnih podatkov, davčna številka, matična številka (pri pravnih osebnih) ter na podlagi plačila še dodatni podatki, če to želite in se s tem ne posega v pravice tretjih oseb. Možnost imate prepovedati uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen (za oba namena ali samo za enega).

## **Ukrepi v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta**

Na voljo so vam ustrezne informacije o ukrepih v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta skladno z Uredbo 2015/2120/EU (to so npr. ukrepi za upravljanje prometa; kako lahko omejitve količine podatkov, hitrost in drugi parametri kakovosti storitev dejansko vplivajo na storitve dostopa do interneta; kako bi utegnile specializirane storitve dejansko vplivati na storitev dostopa do interneta; ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika in na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij; razlaga pravnih sredstev, ki so na voljo v primeru morebitnega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti storitev in zmogljivostjo).

Navedene informacije so na voljo v III. in IV. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev ter na internetni strani a1.si (razdelek »Omrežje« – »O kakovosti storitev dostopa do interneta« ter razdelek »Splošni pogoji« – »Slabše delovanje elektronskih komunikacijskih omrežij«). Pravna sredstva so urejena tudi v VIII. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacij za potrošnike, če ste potrošnik, oziroma VIII. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacij za pravne osebe in podjetnike, če ste pravna oseba ali podjetnik.

## **Povrnitev preostalega dobroimetja**

Po uspešno izvedenem prenosu telefonske številke k drugemu operaterju oziroma ob prenehanju predplačniške pogodbe vam na vašo pisno zahtevo, v kateri morate navesti ime in priimek, naslov, telefonsko številko, PUK številko ter številko bančnega računa, neporabljeno dobroimetje vrnemo na vaš bančni račun. Zahtevo lahko vložite na prodajnem mestu ali prek spletnega obrazca na spletni strani a1.si (Ponudba/Mobilne storitve/Predplačniški paketi), kjer navedete oziroma dopišete ime in priimek, naslov,



telefonsko številko, PUK številko ter številko svojega bančnega računa. Po preteku petih let ne morete več zahtevati vračila dobroimetja.

### **Kodeks ravnanj**

Smo podpisnik Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, ki je objavljen na a1.si (razdelek »Splošni pogoji«) ter na spletni strani Združenja za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici Slovenije. Skladno s kodeksom in veljavnimi predpisi urejamo področje v zvezi z nedelovanjem ali slabšim delovanjem storitev.

### **Razno**

V predstavljenih predhodnih informacijah so razvidni pogoji za veljavno ponudbo za dan, kraj in za prodajni kanal, v zvezi s katero so bile izdane predhodne informacije. V primeru posebnih/akcijskih ponudb pogoji po predhodnih informacijah z iztekom teh ponudb prenehajo. Vsi pogoji, navedeni v predhodnih informacijah, so dostopni na a1.si (razdelek »Splošni pogoji in spremembe«). Vse ostale informacije so navedene na a1.si. S podpisom pogodbe postanejo te predhodne informacije sestavni del pogodbe, za katero so bile izdane, sicer niso pravno zavezujoče.

Veljavnost: od 10. 8. 2023 naprej

Vaš A1