



Veljavnost: od vključno 25. 04. 2023 dalje

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

Posebni pogoji za spletno trgovino A1

Vsebina Posebnih pogojev za spletno trgovino A1 je naslednja:

KAZALO

- I. Splošno**
- II. Osebna izkaznica podjetja**
- III. Varnost nakupa**
- IV. Varovanje in obdelava podatkov**
- V. Postopek nakupa**
- VI. Plačilne metode in način plačila**
- VII. Cene in blago**
- VIII. Omejitve nakupa v spletni trgovini A1**
- IX. Pravica do odstopa od pogodbe**
- X. Sklepanje in arhiviranje pogodb**
- XI. Dostava**
- XII. Prevzem blaga (identifikacija in pooblastilo)**
- XIII. Reklamacije**
- XIV. Garancija**
- XV. Jamstvo za skladnost**
- XVI. Končne določbe**

I. Splošno

1. Ti Posebni pogoji za spletno trgovino A1 (v nadaljevanju: pogoji) določajo pogoje poslovanja spletne trgovine A1 v zvezi z nakupom in prodajo blaga in storitev na daljavo (v nadaljevanju: spletna trgovina A1), ki jo izvaja podjetje A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: podjetje ali A1).
2. Spletna trgovina A1 je informacijski sistem, namenjen predstavitvi in prodaji blaga in storitev uporabnikom na daljavo. Lastnik in upravljavec spletne trgovine A1 je A1.
3. Pred uporabo spletne trgovine A1 naj uporabnik pazljivo prebere te pogoje in Posebne pogoje za uporabo spletne strani A1.si. Uporabnika, ki se s temi pogoji in/ali Posebnimi pogoji za uporabo spletne strani A1.si ne strinja, prosimo, da spletne trgovine A1 ne uporablja. Svetujemo mu, da nakup opravi na enem od prodajnih mestih A1. Če uporabnik spletno trgovino A1 uporablja, se šteje, da je s temi pogoji in Posebnimi pogoji za uporabo spletne strani A1.si seznanjen, da se z njimi strinja in jih sprejema.

4. Uporabnik spletne trgovine A1 je oseba, ki uporablja sistem spletne trgovine A1, torej (potencialni) kupec blaga in storitev v spletni trgovini A1 (v nadaljevanju: uporabnik). Osebe, mlajše od 18 let, ne morejo prek spletne trgovine A1 opravljati nakupov blaga in storitev, za katere je v drugih pogojih A1 določena starostna meja 18 let (npr. sklenitev naročniške pogodbe, pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, pogodbe o nakupu na obroke). Osebe, stare od 15 do 18 let, s sprejemom teh pogojev potrjujejo, da so za sklenitev posla pridobile morebitno potrebno dovoljenje staršev ali zakonitih zastopnikov.
5. Naročnik je fizična oseba, ki z A1, ob upoštevanju vsakokratnih Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike družbe A1 Slovenija, d. d. (v nadaljevanju: Splošni pogoji) in vsakokratnih posebnih pogojev za posamezne storitve (v nadaljevanju: Posebni pogoji), sklene ali že ima sklenjeno naročniško pogodbo ali dodatno tudi pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti kot končni uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev (v nadaljevanju: naročnik). Uporabnik je lahko bodisi oseba, ki je že obstoječi naročnik A1 (v nadaljevanju: obstoječi naročnik), bodisi oseba, ki (še) ni naročnik A1.
6. A1 in uporabnik medsebojne pravice in obveznosti pri nakupu blaga in storitev prek spletne trgovine A1 urejata s temi pogoji. Medsebojne pravice in obveznosti iz naslova izvajanja in uporabe posameznih elektronskih komunikacijskih storitev so opredeljene v Splošnih pogojih in Posebnih pogojih, ki so objavljeni na spletni strani A1.si. Posamezni izrazi, ki se uporabljajo v teh pogojih, imajo pomen, ko ga določajo ti pogoji. Če pomen posameznega izraza ni določen s temi pogoji, pa za tak izraz velja pomen kot ga določajo Splošni pogoji ali Posebni pogoji ali veljavni predpisi.
7. A1 ni preveril vseh spletnih strani, ki so povezane s spletno stranjo spletne trgovine A1, in zato ni odgovoren za vsebino katere koli zunanje ali druge strani, ki je na kakršen koli način z njo povezana. Pri vseh povezavah z drugimi spletnimi stranmi ali mesti nosi celotno tveganje in odgovornost uporabnik sam.

II. Osebna izkaznica podjetja

A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.

Ameriška ulica 4

1000 Ljubljana

TRR: 29000-0159800373

Identifikacijska številka za DDV: SI 60595256

Matična številka: 1196332000

Kapital: 38.781.000 EUR

Družba A1 je vpisana v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, SRG 1/29430/00

III. Varnost nakupa

8. Plačilni sistem spletne trgovine A1 je razvit ob upoštevanju standarda 3D Secure CAP in deluje s pomočjo programov avtentikacije, MasterCardovega SecureCode™ in Verified by Visa™ Vise International. Obenem plačilni sistem podpira vse doslej uveljavljene varnostne mehanizme, kot npr. CVC in CVV kodo, ki se v obliki trimestne številke nahaja na podpisnem traku na hrbtni strani plačilne kartice. Plačilni sistem poleg statičnih oz. osnovnih elementov zaščite (številka kartice, datum veljavnosti, klasična avtorizacija) uvaja tudi dinamično preverjanje avtentičnosti vseh udeležencev v procesu spletnega nakupa (imetnika plačilne kartice, prodajnega mesta in banke). V primeru neizpolnitve obveznih vnosnih polj sistem samodejno zazna napako in opozori uporabnika pred oddajo naročila.
9. Uporabnik je sam odgovoren za dostop do svojih podatkov. Uporabnik jamči za točnost in resničnost vseh posredovanih podatkov in odgovarja za škodo, nastalo zaradi netočnih oz. neresničnih podatkov.

IV. Varovanje in obdelava podatkov

10. Način obdelave osebnih podatkov in pravice naročnikov in uporabnikov v zvezi s tem, so določeni v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je dostopna na www.A1.si.

11. Posredovanje osebnih podatkov je prostovoljno. Če uporabnik svojih podatkov, ki so opredeljeni kot obvezni za izvedbo posameznega nakupa, ne želi posredovati A1, ne bo mogel opraviti nakupa prek spletne trgovine A1.

V. Postopek nakupa

Postopek uspešno opravljenega nakupa sestoji iz spodnjih korakov.

- **Naročilo:** Uporabnik lahko izbira med prikazano ponudbo blaga in storitev. Uporabnik se lahko odloči ali bo najprej izbral »naročniški paket« in nato »napravo« ali pa bo najprej izbral »napravo« in nato »naročniški paket«. Uporabnik se tudi lahko odloči ali bo izbral samo »napravo« oz. samo »naročniški paket« oz. drugo blago, ki je na voljo v spletni trgovini A1. Uporabnik lahko izbere tudi »nakup naprav na obroke«. Ko uporabnik izbere blago in storitve, ki jih želi naročiti, nadaljuje s svojim nakupom tako, da svojo izbiro storitev ali izdelkov prestavi v košarico.
- **Košarica:** V košarici so shranjeni vsi podatki o količini in ceni blaga in storitev, ki jih je uporabnik izbral. Uporabniku so na voljo informacije o stroških, ki se obračunavajo v enkratnem znesku, o stroških, ki se obračunavajo mesečno, o morebitnih dodatnih stroških ter o znesku nakupa (znesek ob današnjem nakupu). Dejanska višina stroškov, ki bodo uporabniku zaračunani na podlagi Naročniške pogodbe, Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti oz. Pogodbe o nakupu na obroke s prvim in nadaljnjimi računi, ki jih bo prejel od A1, pa je skladna z vsakokrat veljavnim Cenikom in jih A1 uporabniku zaračuna skladno s Splošnimi pogoji, Naročniško pogodbo, Pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti in Pogodbo o nakupu na obroke, ob upoštevanju obračunskih obdobij, kot so v veljavi pri A1. Ko se uporabnik s temi informacijami seznanja in želi zaključiti postopek nakupa, pritisne na gumb »Nadaljuj z naročilom«. Uporabnik ima lahko v košarici izbranih več kombinacij naročil, kupi pa lahko samo eno hkrati. Obstoječi naročniki bodo s podatki in informacijami, navedenimi v prvem odstavku te točke, seznanjeni v telefonskem pogovoru z agentom Skupine za pomoč uporabnikom A1, ki mu bodo potrdili oddano naročilo.
- **Podatki o uporabniku:** V primeru, da se je uporabnik odločil skleniti Naročniško pogodbo, Pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti ali Pogodbo o nakupu na obroke, se postopek nakupa nadaljuje s koraki, kjer mora uporabnik v označena polja vnesti vse zahtevane podatke ter zagotoviti njihovo resničnost. Polja, ki so označena z zvezdico, so obvezna. Če jih uporabnik ne izpolni, nakupa ne bo mogel zaključiti. Obstoječi naročniki lahko plačajo samo po povzetju, med tem ko lahko novi naročniki izberejo način plačila po povzetju ali s plačilno kartico. Priporočljivo je, da uporabnik natančno preveri vse podatke o naročilu, naslovu za dostavo in načinu plačila. Če podatki niso pravilni, jih lahko uporabnik popravi tako, da se s klikom na gumb »nazaj« vrne in popravi, kar želi oz. obstoječi naročnik lahko od agenta klicnega centra zahteva popravek nepravilnih podatkov. Nakupa uporabnik ne more zaključiti brez seznanjenja in strinjanja s temi pogoji. Ko uporabnik ustrezno izpolni vsa zahtevana polja in vnese zahtevane podatke, lahko s klikom na gumb »zaključi nakup« dokončno potrdi/zaključi naročilo oz. obstoječi naročnik potrdi naročilo v telefonskem pogovoru agentu klicnega centra. V primeru, da želi uporabnik prek spletne trgovine A1 kupiti blago (napravo, dodatno opremo itd.) brez sklepanja Naročniške pogodbe, Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali Pogodbe o nakupu na obroke, uporabniku ni potrebno opraviti pravnih, opisanih v prejšnjih odstavkih te točke. V tem primeru zadostuje izpolnitev podatkov za namen dostave blaga in izbira načina plačila. Ko uporabnik ustrezno izpolni vsa zahtevana polja in vnese zahtevane podatke, lahko s klikom na gumb »zaključi nakup« dokončno potrdi/zaključi naročilo blaga. Zgolj v primerih, ko uporabnik kupi blago, A1 za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015), priznava izvajalca Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, info@ecdr.si, +386 8 20 56 590.
- **Potrditev naročila:** Potem, ko uporabnik klikne na gumb »zaključi nakup«, dobi na elektronski naslov, ki ga je ob naročilu blaga navedel, verifikacijsko sporočilo. To verifikacijsko sporočilo mora uporabnik s klikom na povezavo nujno potrditi v roku 24 ur, sicer se postopek naročila ne nadaljuje. S klikom na povezavo v verifikacijskem sporočilu je uporabnikova oddaja naročila zaključena. V primeru uspešnega postopka oddaje naročila

pošlje A1 uporabniku na elektronski naslov, ki ga je navedel ob naročilu, potrditev naročila s seznamom naročenega blaga oz. storitev oz. ga obvesti o nadaljnjih korakih poteka naročila. Uporabnik, ki je obstoječi naročnik A1, potrdi oddano naročilo tako, da v telefonskem pogovoru z agentom klicnega centra A1 uskladi in potrdi vse elemente naročila. Uporabnik je dolžan zagotoviti, da bo v njegovem imenu in za njegov račun nastopal samo on oz. oseba, ki je z uporabnikove strani pooblaščen za nastopanje v njegovem imenu in za njegov račun. Podrobnejša ureditev glede sklepanja in arhiviranja pogodb je urejena v X. točki teh pogojev.

VI. Plačilne metode in način plačila

12. Ob nakupu v spletni trgovini A1 lahko uporabnik izbira med naslednjimi načini plačila:
- **Plačilna kartica:** Pri nakupu mora uporabnik izbrati vrsto plačilne kartice, s katero želi plačati izbrano blago. Vnesti mora svojo številko plačilne kartice, datum njene veljavnosti in morebitne druge podatke, ki jih plačilni sistem spletne trgovine zahteva. V primeru prevzema blaga na prodajnem mestu A1, mora uporabnik plačati blago vnaprej s plačilno kartico in plačilo po povzetju ni možno.
 - **Plačilo po povzetju z gotovino:** V primeru, da uporabnik izbere plačilo po povzetju z gotovino, se plačilo kupnine izvede ob dostavi blaga.

Uporabnik, ki je obstoječi naročnik A1, ima možnost zgolj plačila po povzetju.

13. A1 si pridržuje pravico do spremembe oz. uvedbe drugih načinov plačila od zgoraj navedenih.
14. Če uporabnik izbere način plačila s plačilno kartico, se zavezuje, da bo v primeru neuspešne izvedbe plačila iz katerega koli razloga, v roku petih dni od prejetega poziva k plačilu s strani A1, kupnino za blago poravnal na enega od drugih ponujenih načinov.

VII. Cene in blago

15. Vse cene blaga so v EUR in vključujejo DDV. A1 si pridržuje pravico do spremembe cen blaga, če ni drugače navedeno pri posamezni posebni prodajni ponudbi (popusti, akcije, darila in podobno). Rok veljavnosti in pogoji takšnih posebnih prodajnih ponudb so vsakokrat navedeni ob sami ponudbi in se med seboj lahko razlikujejo. V primeru kolizije med temi pogoji in pogoji vsakokratne posebne prodajne ponudbe se uporabljajo slednji. A1 si prizadeva na spletni trgovini zagotavljati točne in aktualne vsebine. Če kljub prizadevanju A1 pride do napake pri objavi vsebin, bo A1 naredil vse, kar je v njegovi moči, da se morebitne nezaželene posledice odpravijo. V primeru, da A1 ne uspe pravočasno popraviti vsebin na spletni trgovini (npr. zaloga blaga, karakteristike blaga, cena ...), bo A1 uporabnika obvestil o morebitnih spremembah in mu omogočil preklic naročila ali zamenjavo naročenega blaga.
16. Cene veljajo v trenutku oddaje uporabnikovega naročila. Cene veljajo v primeru plačila z zgoraj navedenimi načini plačila in pogoji, ki veljajo za spletno trgovino A1.
17. Bistvene lastnosti blaga so opredeljene pri posameznem blagu v spletni trgovini A1.
18. Slike blaga so lahko simbolične, služijo kot informativni prikaz in ne odražajo vedno v celoti dejanskega stanja blaga.

VIII. Omejitve nakupa v spletni trgovini A1

19. Možnost plačila blaga in storitev po povzetju je omejena z vrednostjo košarice oz. višino enkratnega nakupa, in sicer lahko najvišja skupna vrednost košarice oz. najvišja višina enkratnega nakupa blaga in storitev znaša največ 1.000,00 (tisoč) EUR (z DDV). Če je vrednost košarice oz. višina enkratnega nakupa višja kot 1.000 (tisoč) EUR, lahko uporabnik opravi nakup samo prek plačila s plačilnimi karticami.
20. Uporabnik lahko v posamezno košarico doda oz. lahko z enkratnim nakupom kupi največ 10 kosov (enakega ali različnega) blaga oz. storitev hkrati, katerega skupna vrednost ne sme presežati 2.000,00 (dva tisoč) EUR (z DDV).
21. Omejitve nakupa v spletni trgovini A1 glede na skupno vrednost košarice oz. najvišjo višino

enkratnega nakupa blaga oz. storitev ne vsebujejo zneska morebitne varščine, ki jo mora plačati uporabnik.

IX. Pravica do odstopa od pogodbe

22. Naročniška pogodba, Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti in Pogodba o nakupu na obroke, ki jo uporabnik sklene z A1, je sklenjena s podpisom obeh pogodbenih strank. Uporabnik podpiše navedene pogodbe na enega od naslednjih načinov: 1. ob dostavi pošiljke (s strani pogodbenega partnerja A1) na naslov, ki ga je navedel ob oddaji naročila, 2. z elektronskim podpisom dokumentov (Click2sign) ali 3. s podpisom na prodajnem mestu. Način podpisa je odvisen od vrste posla, ki se sklepa ter tehničnih zmožnosti uporabnika. Glede na določbe veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov se tako sklenjena Naročniška pogodba, Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti oz. Pogodba o nakupu na obroke šteje za pogodbo, sklenjeno na daljavo oz. zunaj poslovnih prostorov.
23. Uporabnik ima pravico brez navedbe razloga odstopiti od Naročniške pogodbe v štirinajstih dneh od dneva sklenitve Naročniške pogodbe. V tem roku mora uporabnik pisno sporočiti svoj odstop preko obrazca za odstop od pogodbe in vračilo blaga ali preko kontaktnega obrazca, ki ju najde na A1.si, ali preko podpisane izjave o odstopu, ki jo pošlje po pošti na naslov A1.

Uporabnik, ki je ob sklenitvi Naročniške pogodbe podal soglasje, da A1 začne z opravljanjem storitev v zgoraj navedenem odstopnem roku in se strinja, da s tem izgubi pravico do odstopa od pogodbe v roku 14 dni, mora v primeru odstopa A1 plačati znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo. Stroški, ki uporabnika 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.

V primeru, da uporabnik v odstopnem roku odstopi od Naročniške pogodbe na način, da pošlje A1 »Obrazec za prenos telefonske številke k drugemu operaterju« (t. i. MNP), uporabnika bremenijo zgoraj navedeni stroški do dneva dejanskega prenosa telefonske številke k drugemu operaterju.

24. Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti je vezana na naročniško pogodbo in brez nje ne more obstajati. V primeru odstopa od Naročniške pogodbe, ki jo je uporabnik sklenil hkrati s Pogodbo o zagotovitvi posebne ugodnosti, s katero je dobil blago (telefonski aparat, tablični računalnik) po subvencionirani ceni, avtomatično preneha veljati tudi Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti.
25. Za nakupe blaga (npr. Pogodba o nakupu na obroke, Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti itd.), ki jih opravi preko spletne trgovine A1, ima uporabnik pravico, da A1 v štirinajstih dneh od prevzema blaga (t.j. npr. v primeru Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti) oz. v petnajstih dneh od sklenitve Pogodbe o nakupu na obroke, pisno sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo treba navesti razlog za svojo odločitev, in sicer prek obrazca za odstop od pogodbe in vračilo blaga ali preko kontaktnega obrazca, ki ju najde na A1.si, ali preko podpisane izjave o odstopu, ki jo pošlje po pošti na naslov A1.
26. Vrnitev prejetega blaga A1 v roku za odstop od pogodbe se prav tako šteje za sporočilo o odstopu od pogodbe.
27. Uporabnik mora blago vrniti A1 na spodaj navedeni naslov (31. točka) v štirinajstih dneh po pisnem sporočilu o odstopu od pogodbe, pri čemer krije neposredne stroške vračila blaga (npr. poštnine) uporabnik sam. Če uporabnik A1 blago pošlje na način, da je le to A1 vročeno samo pod pogojem predhodnega plačila odkupnine, A1 takšnega blaga ne bo prevzel.
28. Uporabnik mora A1 vrniti blago in blagu, ki je predmet vračila, NUJNO priložiti naslednje dokumente:
- pravilno izpolnjen Obrazec za odstop od pogodbe in vračilo blaga, ki ga najde na spletni strani A1.si,
 - kopijo originalnega računa.

A1 bo začel z obravnavo uporabnikovega zahtevka za odstop od pogodbe in vračilo blaga šele potem, ko prejme vrnjeno blago, skladno z zgornjimi zahtevami.

29. Blago, kupljeno na daljavo/zunaj poslovnih prostorov oz. na obroke, ni namenjeno uporabi v zakonskem času za odstop od pogodbe. Uporabnik prejetega blaga ne sme neovirano uporabljati v roku, v katerem lahko odstopi od pogodbe. Uporabnik npr. ne sme v telefon vstaviti SIM kartice in baterije, telefona ne sme vklopiti in ga začeti uporabljati. Uporabnik sme opraviti 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. Uporabnik mora v primeru odstopa od pogodbe blago vrniti nepoškodovano, nerabljeno, v originalni embalaži, ustrezno zaščiteno in v nespremenjeni količini ter z vso pripadajočo dodatno opremo in dokumentacijo, s katero je blago prejel. 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 programske oprema ipd. V vseh primerih, ko uporabnik A1 vrne blago v nasprotju z navedenimi pogoji, ima A1 pravico uporabniku zaračunati ustrezno nadomestilo za zmanjšano vrednost blaga.
30. V primeru, da so izpolnjeni vsi zgoraj naštetih pogoji za vrnitev blaga, A1 uporabniku vrne vsa opravljena plačila v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku štirinajstih dni od prejetja sporočila o odstopu od pogodbe uporabnika oz. v najkrajšem času po prevzemu blaga, ki je predmet vračila. A1 si pridržuje pravico, da zadrži vračilo prejetih plačil do prevzema vrnjenega blaga. Vračilo kupnine bo izvedel A1 z nakazilom na transakcijski račun uporabnika, ki ga bo le ta navedel na Obrazcu za odstop od pogodbe in vračilo blaga. A1 bo vrnil uporabniku celotno kupnino brez obresti.
31. 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).

X. Sklepanje in arhiviranje pogodb

32. V primeru nakupa blaga na daljavo veljajo ti pogoji. V primeru, ko uporabnik kupi blago oz. storitev v povezavi s sklenitvijo Naročniške pogodbe in Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti, v zvezi s sklenitvijo pogodbe o nakupu blaga v spletni trgovini A1 poleg teh pogojev razmerje med A1 in uporabnikom kot naročnikom/uporabnikom elektronskih komunikacijskih storitev družbe A1 urejajo tudi Splošni pogoji in morebitni Posebni pogoji, ki so dostopni na spletni strani A1.si. V primeru, ko uporabnik kupi blago na podlagi Pogodbe o nakupu na obroke, v zvezi s sklenitvijo pogodbe o nakupu blaga v spletni trgovini A1 poleg teh pogojev razmerje med A1 in uporabnikom urejajo tudi Posebni pogoji za prodajo opreme na obroke, ki so dostopni na spletni strani A1.si.
33. V trenutku, ko uporabnik prejme potrditev naročila blaga, ki ni kupljeno na podlagi Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali Pogodbe o nakupu na obroke, na elektronski naslov oz. v trenutku, ko uporabnik, ki je obstoječi naročnik A1, v telefonskem pogovoru z agentom Skupine za pomoč uporabnikom A1 uskladi in potrdi vse elemente naročila, je pogodba o nakupu blaga med uporabnikom in A1 sklenjena. Navedeno ne velja v primeru plačila blaga s plačilno kartico, pri katerem se šteje, da je pogodba o nakupu blaga sklenjena v trenutku uspešno opravljene avtorizacije plačila. V primeru neuspešne avtorizacije je uporabnik o tem obveščen.
34. V primeru, ko uporabnik kupi blago oz. storitev v povezavi s sklenitvijo Naročniške pogodbe ali Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali kupi blago na podlagi Pogodbe o nakupu na obroke, stopi Naročniška pogodba oz. Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti ali Pogodba o nakupu na obroke v veljavo z dnem podpisa obeh pogodbenih strank. V teh primerih nakup blaga dodatno urejajo tudi določbe takšne sklenjene Naročniške pogodbe oz. Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali Pogodbe o nakupu blaga na obroke, s katere vsebino je uporabnik seznanjen tekom postopka nakupa, preden ga začne Naročniška pogodba,

- Pogodba o zagotovitvi posebne ugodnosti ali Pogodba o nakupu blaga na obroke zavezovati.
35. Pogodbe so sklenjene v slovenskem jeziku. Pogodbe bo v za ta namen opremljenih prostorih hranil A1. Na pisno zahtevo uporabnika bo le temu omogočen dostop do pogodbe na sedežu A1.
 36. V primeru, ko uporabnik kupi blago v povezavi s sklenitvijo Naročniške pogodbe, Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali s sklenitvijo Pogodbe o nakupu blaga na obroke, se obe pogodbeni stranki strinjata, da lahko A1 izvod takšne pisne Naročniške pogodbe, Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali Pogodbe o nakupu blaga na obroke, skupaj z uporabnikovim izrecnim predhodnim soglasjem glede začetka opravljanja storitev iz 23. točke teh pogojev, uporabniku pošlje po elektronski pošti. Uporabnikom, ki ob oddaji naročila ne navedejo svojega elektronskega naslova za prejem dokumentacije, bo A1 poslal papirni izvod Naročniške pogodbe, Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali Pogodbe o nakupu blaga na obroke po klasični pošti.

XI. Dostava

37. Naročilo blaga in njegova dostava je vezana na ozemlje Republike Slovenije oz. se vrši izključno na naslove, ki so v Republiki Sloveniji.
38. Po oddaji naročila uporabnik po elektronski pošti, ki ga je navedel ob oddaji naročila, prejme potrditev naročila s seznamom naročenega blaga. Dokument vsebuje tudi številko naročila, na katero se lahko uporabnik sklicuje pri stikih s podjetjem oz. naročniško službo. V potrditvi naročila je naveden tudi kontakt podjetja, na katerega se lahko uporabnik obrne v zvezi s kakršnim koli vprašanjem, vezanim na naročilo. Uporabnika, ki je obstoječi naročnik A1, o potrditvi naročila s seznamom naročenega blaga, o številki naročila in kontaktu A1 obvesti agent klicnega centra A1 preko telefonskega klica.
39. Uporabnik prejme SMS obvestilo o času dostave na mobilno kontaktno številko, ki jo mora nujno navesti ob naročilu blaga. Uporabnika, ki je obstoječi naročnik A1, o času dostave obvesti pogodbeni partner A1, ki vrši dostavo pošiljk.
40. Dostavo pošiljk vrši pogodbeni partner A1 (DPD d.o.o. oz. drug pogodbeni partner, ki ga izbere A1) (v nadaljevanju: izvajalec dostave). A1 ima pravico, da kadar koli izbere drugega pogodbenega partnerja za dostavo blaga. Kupljeno blago bo dostavljeno na kateri koli naslov na območju Slovenije.
41. Naročeno blago bo predvidoma dostavljeno v treh delovnih dneh, najkasneje pa v roku 30 (tridesetih) dni. Če uporabnika na navedene naslovu za dostavo ni mogoče najti, bo izvajalec dostave na istem naslovu pustil obvestilo o prispetju blaga. Obvestilo bo vsebovalo številko pošiljke in telefonsko številko izvajalca dostave. Uporabnik se mora v roku enega delovnega dneva z izvajalcem dostave dogovoriti o novem datumu dostave. Če tega ne stori, izvajalec dostave poizkusi naslednji delovni dan ponovno dostaviti naročeno blago. Če izvajalec dostave naročenega blaga ponovno ne more vročiti uporabniku, blago vrne A1, ne da bi o tem obvestil uporabnika.
42. Če pa uporabnika ni mogoče najti na naslovu za dostavo in mu niti ni mogoče pustiti obvestila o prispetju blaga (na primer, če je stavba oz. vhod za dostavo zaklenjen in ni dostopa do poštnega nabiralnika), potem bo izvajalec dostave naročeno blago ponovno poizkusil dostaviti naslednji delovni dan. Če je tudi drugi poizkus dostave neuspešen, bo izvajalec dostave naročeno blago vrnil A1, ne da bi o tem obvestil uporabnika.
43. Po tem, ko A1 naročeno blago preda izvajalcu dostave in uporabnika obvesti o dostavi, se mora uporabnik o vsem v zvezi z dostavo naročenega blaga dogovarjati neposredno z izvajalcem dostave.
44. Morebitni stroški dostave so opredeljeni v postopku nakupa in je uporabnik z njimi predhodno seznanjen.

XII. Prevzem blaga (identifikacija in pooblastilo)

45. V primeru, ko uporabnik kupi blago oz. storitev v povezavi s sklenitvijo Naročniške pogodbe, Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali sklenitvijo Pogodbe o nakupu na obroke, je v skladu s Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji dolžan izvajalec dostave pred izročitvijo blaga opraviti identifikacijo naročnika oz. uporabnika. Uporabnik se identificira tako, da izvajalcu dostave omogoči 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 uporabnik kupi v povezavi s sklenitvijo Naročniške pogodbe ali Pogodbe o zagotovitvi posebne ugodnosti ali Pogodbe o nakupu na obroke, lahko prevzame samo uporabnik osebno. Pooblastitev druge osebe za prevzem navedenega blaga oz. storitev ni možna.

XIII. Reklamacije

46. V primeru prevzema poškodovanega paketa oz. poškodovanega blaga, uporabnik reklamacijo posreduje pisno na naslov: podpora@dpd.si. K reklamaciji mora uporabnik nujno priložiti:
- fotografije DPD nalepke na zunanji embalaži, zunanje embalaže, notranje embalaže/zaščite, poškodbe na samem blagu,
 - originalni račun za blago,
 - izpolnjen obrazec zahtevka za povračilo škode, ki ga najde na spletni strani A1.si oz. ga na željo prejme od dostavne službe.
47. Uporabnik naj v primeru uveljavljanja reklamacije poškodovano blago skupaj z embalažo shrani dokler ne prejme sklepa oz. odločitve s strani DPD oz. njihove zavarovalnice.

XIV. Garancija

48. Blago (npr. telefonski aparat ali druga tehnična oprema) v A1 spletni trgovini ima garancijo proizvajalca ter zagotovljeno servisiranje in rezervne dele v Sloveniji, vse v skladu z veljavno zakonodajo. Za uveljavljanje garancije in servisno vzdrževanje se uporabnik obrne na najbližjega pooblaščenega serviserja za kupljeno blago. Podatki o pooblaščenih serviserjih se nahajajo v dokumentaciji, ki je priložena blagu.
49. Pri uveljavljanju garancije veljajo garancijski pogoji, navedeni na garancijskem listu, ki je priloženo blagu.

Garancijski rok za blago, kupljeno v spletni trgovini A1, je v skladu s pogoji, ki so navedeni v garancijskem listu, pri čemer začne garancijski rok teči z dnem, ko je blago izročeno uporabniku.

XV. Jamstvo za skladnost

50. Uporabnik - potrošnik lahko zahtevek iz naslova jamstva za skladnost blaga uveljavlja tako, da blago skupaj z izpolnjenim Obrazcem za uveljavljanje jamčevalnega zahtevka iz naslova neskladnosti blaga (v nadaljevanju: obrazec za neskladnost blaga), ki ga najde na spletni strani A1.si, pošlje na naslov Logistični center A1 Slovenija d. d., Valvasorjeva 38, 2000 Maribor. Uporabnik mora A1 o neskladnosti obvestiti najkasneje v roku dveh (2) mesecev od trenutka, ko ugotovi neskladnost. Jamčevalni zahtevek iz naslova neskladnosti lahko uporabnik uveljavlja v roku dveh (2) let od nakupa opreme. Uporabnik mora na obrazcu za neskladnost blaga morebitno neskladnost natančno opisati in hkrati omogočiti A1 pregled blaga.
51. Če bi se posamezno blago, ki ga uporabnik kupi na podlagi teh Posebnih pogojev, skladno z določili veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov štela 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 A1 ob dobavi fizičnega dela blaga, hkrati opravi tudi enkratno dobavo digitalne vsebine ali digitalne storitve, ter skladno z navedenim A1 odgovarja, v kolikor je uporabnik potrošnik, za morebitne neskladnosti opreme, ki obstajajo ob dobavi in se pokažejo v dveh letih od dobave opreme, ki vključuje digitalne elemente.
52. Pravice iz naslova jamstva za skladnost blaga natančneje urejajo določila veljavnega Zakona o varstvu potrošnikov.

XVI. Končne določbe

53. A1 sme v skladu s svojo odločitvijo kadarkoli spremeniti te pogoje. A1 bo obvestil uporabnike

o spremembah pogojev na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani). Šteje se, da uporabnik soglaša s spremembami teh pogojev, če po objavi sprememb nadaljuje z uporabo spletne trgovine A1.

54. Ti pogoji veljajo od dne 25. 04. 2023.