



Veljavnost: od vključno 9. 8. 2023 dalje

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

Posebni pogoji storitve

A1 Podaljšano jamstvo

V družbi A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, v okviru svojih dejavnosti svojim naročnikom, ki kupijo določeno opremo v Nakupovalnici, omogočamo tudi storitev A1 Podaljšano jamstvo v skladu s temi Posebnimi pogoji storitve A1 Podaljšano jamstvo in veljavnimi predpisi.

Posebni pogoji storitve A1 Podaljšano jamstvo vključujejo potrebne informacije za naročilo, izvajanje in uveljavljanje storitve A1 Podaljšano jamstvo in zavezujejo vse naročnike storitve A1 Podaljšano jamstvo.

Vsakokrat veljavni Posebni pogoji storitve A1 Podaljšano jamstvo in druge pomembne informacije so dostopni na A1.si.

KAZALO

- I. Pomen izrazov**
- II. Splošno**
- III. Naročilo storitve**
- IV. Pogoji izvajanja in uveljavljanja storitve**
- V. Postopek uveljavljanja storitve**
- VI. Pravice in obveznosti**
- VII. Varovanje in obdelava podatkov**
- VIII. Reševanje sporov**
- IX. Končne določbe**

I. Pomen izrazov

1. Spodnje izraze večkrat uporabljamo v teh Posebnih pogojih storitve A1 Podaljšano jamstvo in drugih pogojih, pogodbah in listinah, zato vas želimo seznaniti z njihovim pomenom:

- **A1 račun** je račun, na katerem vam zaračunamo elektronske komunikacijske storitve, druge storitve in blago iz naše ponudbe ter vaše druge plačilne obveznosti za posamezno obračunsko obdobje.
- **Certifikat** je Certifikat A1 Podaljšanega jamstva, ki ga prejmete ob naročilu storitve.
- **Mi** ali **A1**, vključno z "nas", "nam", "pri nas", "z nami", in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, smo družba A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, spletna stran: A1.si, elektronski naslov: info@a1.si, telefonska številka: 040 40 40 40, matična številka: 1196332000, ID št. za DDV: SI 60595256, osnovni kapital: 38.781.000,00 EUR, vpis v SRG št.: 1/29430/00.
- **Najvišji znesek jamstva** je znesek, ki je enak nakupni ceni opreme, zmanjšani za 1% nakupne cene opreme za vsak začetni mesec, šteto od dneva nakupa opreme do dneva uveljavljanja zahtevka za izvedbo storitve A1 podaljšano jamstvo.
- **Nakupovalnica** je spletna trgovina v lasti in upravljanju A1, dostopna na <https://www.a1.si/nakupovalnica>.
- **Naročnik** ste potrošnik ali potrošnica (v nadaljevanju tudi: **naročnik - potrošnik**) oziroma pravna oseba ali podjetnik (v nadaljevanju tudi: **naročnik - podjetje**), ki imate ob upoštevanju vsakokratnih Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike (če ste naročnik - potrošnik) oziroma Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za pravne osebe in podjetnike (če ste naročnik - podjetje) z nami sklenjeno naročniško pogodbo za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev.
- **Oprema** je določena računalniška, audio-video in druga oprema iz vsakokrat veljavne ponudbe v Nakupovalnici, za katero je predpisana obvezna garancija proizvajalca in zanjo omogočamo storitev A1 Podaljšano jamstvo.
- **Pogodba za storitev A1 podaljšano jamstvo** je pogodba za storitev A1 Podaljšano jamstvo, ki je sklenjena z izdajo certifikata in katere vsebino določajo certifikat in ti pogoji.
- **Pogodba o nakupu opreme** je pogodba, s katero urejamo medsebojne pravice in obveznosti v zvezi z nakupom opreme, sklenjena skladno z vsakokrat veljavnimi Posebnimi pogoji za prodajo opreme na obroke oziroma Posebnimi pogoji za nakup opreme ob enkratnem plačilu.
- **Pogoji** so ti Posebni pogoji storitve A1 Podaljšano jamstvo, vključno z vsemi navodili in drugimi napotki, ki določajo pogoje za naročilo, izvajanje in uveljavljanje storitve A1 Podaljšano jamstvo.
- **Prodajni kanali** so prodajni kanali, na katerih, skladno s svojo vsakokrat veljavno ponudbo, omogočamo nakup storitve (npr. A1 prodajna mesta, telefonska prodaja).
- **Storitev A1 podaljšano jamstvo** ali **storitev** je plačljiva storitev, ki vam jo skladno s temi pogoji nudimo za določeno opremo iz Nakupovalnice v obdobju 2 let po izteku garancijske dobe in v okviru katere vam je omogočeno popravilo ali zamenjava opreme ali izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju.
- **Veljavni predpisi** so vsakokrat veljavni zakoni, podzakonski akti in drugi splošni akti v Sloveniji ter predpisi EU, ki se v Sloveniji neposredno uporabljajo (kot npr. veljavni predpisi s področja elektronskih komunikacij, obligacijskih razmerij, varstva potrošnikov, varstva osebnih podatkov, avtorske in sorodnih pravic, plačilnih storitev). Veljavni predpisi neposredno veljajo za vsa razmerja, ki jih pogodba ne ureja oziroma jih ne ureja drugače.
- **Vi**, vključno z »vami«, »vam«, »pri vas«, »z vami« in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, ste naročnik, ki naročite tudi storitev A1 Podaljšano jamstvo.

2. Pomen posameznih izrazov, ki jih uporabljamo v teh pogojih, je lahko določen tudi na drugih mestih teh pogojev. Če za posamezni izraz, ki ga uporabljamo v pogojih, s temi pogoji ne določamo njegovega pomena, za tak izraz velja pomen, kot ga zanj določajo veljavni predpisi. Pomen izrazov, kot je določen v prejšnji točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v pogojih uporablja z malo ali veliko začetnico.

II. Splošno

3. Ti pogoji določajo pogoje za naročilo, izvajanje in uveljavljanje storitve A1 Podaljšano jamstvo, ki jo omogočamo svojim naročnikom, ki kupijo določeno opremo v Nakupovalnici.
4. Storitev A1 podaljšano jamstvo vključuje odpravo napake, zamenjavo opreme ali izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju, in sicer v primerih, v obsegu in pod pogoji, določenimi v nadaljevanju teh pogojev. Storitev lahko uveljavljate na območju Slovenije.
5. Storitev A1 Podaljšano jamstvo ne nadomešča garancije proizvajalca oziroma jamčevanja za neskladnost blaga oziroma stvarno napako in v ničemer ne vpliva na uveljavljanje vaših pravic iz naslova garancije in jamčevanja za neskladnost blaga oziroma stvarne napake. Prav tako storitev A1 Podaljšano jamstvo ni storitev zavarovanja opreme skladno z veljavnimi predpisi, ki urejajo področje zavarovalništva.
6. Ti pogoji in certifikat skupaj predstavljajo pogodbo za storitev A1 podaljšano jamstvo in so njen sestavni in neločljivi del. Pred naročilom storitve pazljivo preberite te pogoje. Z naročilom storitve potrjujete, da ste imeli pred oddajo naročila možnost te pogoje pregledati in preučiti, da ste se z njihovo vsebino pravočasno in ustrezno seznanili, da se z njimi strinjate in jih potrjujete.
7. Kriterije za določitev opreme (npr. cena opreme, vrsta opreme), za katero omogočamo storitev A1 Podaljšano jamstvo, določamo samostojno v skladu s svojo poslovno presojo (npr. storitev A1 Podaljšano jamstvo v okviru Nakupovalnice ni na voljo za mobilne telefone in njihove dodatke). Možnost nakupa storitve je pri posamezni opremi označena in vas ob nakupu opreme z njo tudi seznanimo. Nakup storitve omogočamo preko svojih določenih prodajnih kanalov skladno s svojo vsakokrat veljavno ponudbo.
8. Medsebojne pravice in obveznosti v zvezi s storitvijo urejamo s pogodbo za storitev A1 podaljšano jamstvo in našimi posebnimi pogoji za posamezni prodajni kanal, preko katerega naročite storitev (npr. Posebni pogoji telefonske prodaje), če ti obstajajo. V primeru nasprotja med posamezno določbo teh pogojev in posamezno določbo posebnih pogojev prodajnega kanala, veljajo ti pogoji. Medsebojne pravice in obveznosti v zvezi z nakupom opreme urejamo s pogodbo o nakupu opreme.

III. Naročilo storitve

9. Vsakokrat veljavna ponudba storitve je objavljena na A1.si in vključuje tudi vsakokrat veljavno ceno storitve. Cena storitve velja v trenutku oddaje naročila. Storitev je predmet obdavčenja z 22% DDV.
10. Ceno storitve vam zaračunamo v enkratnem znesku za celotno obdobje trajanja storitve A1 Podaljšano jamstvo na prvem A1 računu, ki vam ga izstavimo po sklenitvi pogodbe za storitev A1 podaljšano jamstvo.
11. Storitev lahko naročite ob nakupu opreme. Naročila storitve po nakupu opreme ne omogočamo. Za posamezni kos opreme lahko naročite največ eno storitev A1 Podaljšano jamstvo.
12. Ob naročilu prejmete certifikat, v katerem je med drugim opredeljena tudi oprema (naziv

opreme, serijska številka), ki je predmet storitve A1 Podaljšano jamstvo, datum nakupa opreme in naročila storitve ter cena storitve. Certifikat prejmete na trajnem nosilcu podatkov (v obliki pdf. dokumenta) na svoj kontaktni elektronski naslov oziroma če nam kontaktnega elektronskega naslova niste posredovali, vam ga v tiskani obliki pošljemo po pošti na vaš naslov ali vam omogočimo, da ga prevzamete na A1 prodajnem mestu. Pogodba za storitev A1 podaljšano jamstvo je sklenjena v trenutku, ko vam izdamo certifikat. Priporočamo vam, da si te pogoje in certifikat, vključno z vso drugo prejeto dokumentacijo, ustrezno shranite za namen kasnejše uporabe.

13. Če ste naročnik – potrošnik in v zakonskem roku 14 dni odstopite od pogodbe o nakupu opreme, ki je sklenjena na daljavo, je hkrati razvezana tudi pogodba za storitev A1 Podaljšano jamstvo. V tem primeru vam storitve ne bomo zaračunali (t.im. storno plačila) oziroma vam bomo, če ste jo že plačali, vrnili prejeto plačilo brez obresti in kakršnih koli stroškov v roku in po postopku kot je določen v pogodbi o nakupu opreme.
14. Če ste naročnik – potrošnik, imate pravico, da nas v 14 dneh od sklenitve pogodbe za storitev A1 Podaljšano jamstvo, sklenjene na daljavo, pisno obvestite, da odstopate od storitve A1 Podaljšano jamstvo. O odstopu nas obvestite tako, da nam pošljete »Obrazec za odstop od pogodbe in vračilo blaga«, ki ga najdete na spletni strani A1.si ter kopijo originalnega računa. V primeru odstopa od pogodbe za storitev A1 podaljšano jamstvo vam storitve ne bomo zaračunali (t.im. storno plačila) oziroma vam bomo, če ste jo že plačali, vrnili prejeto plačilo brez obresti in kakršnih koli stroškov v roku 14 dni od prejema obvestila o odstopu. Prejeto plačilo vam vrnemo z enakim plačilnim sredstvom, kot ste ga uporabili za plačilo storitve, razen če se izrecno ne strinjate z uporabo drugega plačilnega sredstva. Odstop od pogodbe za storitev A1 Podaljšano jamstvo na podlagi te točke ne vpliva na veljavnost pogodbe o nakupu opreme.

IV. Pogoji izvajanja in uveljavljanja storitve

15. Storitve je aktivirana prvi naslednji dan po izteku garancijske dobe in traja dve leti od izteka garancije (v nadaljevanju: **obdobje A1 Podaljšanega jamstva**). Svoje pravice iz storitve lahko uveljavljate do izteka obdobja A1 Podaljšanega jamstva. Morebitni zahtevki, ki bi ga podali po izteku obdobja A1 Podaljšanega jamstva, bomo zavrnil.
16. Če se na opremi v obdobju A1 Podaljšanega jamstva pojavi napaka in so izpolnjeni pogoji za uveljavljanje A1 Podaljšanega jamstva po teh pogojih, vam bomo na podlagi vašega zahtevka zagotovili izvedbo storitve do višine najvišjega zneska jamstva. Višina najvišjega zneska jamstva se ugotavlja v trenutku uveljavljanja zahtevka.
17. Izvedbo storitve vam zagotovimo v obliki popravila opreme ali zamenjave opreme ali izplačila najvišjega zneska jamstva v denarju. Način izvedbe storitve izberemo samostojno in skladno s svojo poslovno presojo, pri tem pa upoštevamo npr. vrsto napake, vrsto opreme, ekonomičnost posameznega od navedenih možnih načinov izvedbe storitve (npr. višina stroškov popravila v primerjavi s stroški v primeru zamenjave opreme).
18. Če stroški popravila ali zamenjave opreme presegajo najvišji znesek jamstva, se lahko odločite za doplačilo v višini razlike med stroški popravila ali zamenjave in najvišjim zneskom jamstva (v nadaljevanju tudi: **samoudeležba**) ali za izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju. V vseh primerih, ko se skladno s temi pogoji odločite za plačilo samoudeležbe, nam morate svojo odločitev za plačilo samoudeležbe pisno potrditi in samoudeležbo plačati na način, ki ga določimo in v roku, ki ga določimo, ki ne bo krajši od 5 delovnih dni, kar vse je pogoj za izvedbo popravila oziroma zamenjavo opreme. Če samoudeležbe ne plačate v roku, vam izplačamo najvišji znesek jamstva v denarju.
19. Storitve ne velja in je ne morete uveljavljati za:
 - napake, ki nastanejo zaradi neobičajne uporabe opreme, tudi če taka uporaba ni izrecno izključena v navodilih za uporabo opreme;

- napake, ki so se pojavile že v času trajanja garancije in jih niste uveljavili v okviru garancije;
 - primere, ko imate pravico uveljavljati jamčevalni zahtevek zaradi neskladnosti blaga oziroma stvarne napake oziroma ste to pravico imeli, pa je niste uveljavili;
 - napake, ki nastanejo zaradi napačnega, nestrokovnega, malomarnega ali neustreznega ravnanja z opremo;
 - napake, ki nastanejo zaradi nepravilnega vzdrževanja opreme;
 - poškodbe opreme, ki so posledica nesreče, vključno z naravno nesrečo;
 - napake, ki nastanejo zaradi pretirane obremenitve ali pretirane uporabe opreme;
 - primere namestitvev, ki so v nasprotju z navodili za uporabo opreme ali z navodili iz druge dokumentacije, ki vam je bila izročena;
 - napake, povzročene z dejavnostjo, za katero oprema ni namenjena, tudi če ta dejavnost v navodilih za uporabo ni izrecno prepovedana;
 - mehanske poškodbe opreme ali poškodbe zaradi električne prenapetosti (zgorele komponente ali tiskana vezja);
 - za primere fizično poškodovane opreme ali opreme izpostavljene tekočinam (npr. polita oprema);
 - napake, ki nastanejo zaradi uporabe opreme v pogojih, ki npr. po temperaturi, prašnosti, vlažnosti, kemičnih ali mehanskih vplivih ne ustrezajo okolju, ki ga je kot primerne za uporabo opreme določil proizvajalec ali prodajalec;
 - napake, do katerih pride zaradi računalniškega virusa, ali napake, ki jih povzroči programska oprema ali ki nastanejo zaradi nepravilne uporabe programske opreme;
 - napake, ki nastanejo zaradi izvajanja kakršnih koli nepooblaščenih in/ali nestrokovnih posegov na opremi, vključno z nepooblaščenimi popravili;
 - primere vgradnje neoriginalnih delov ali modifikacij oziroma spreminjanja opreme;
 - primere namestitve napačne programske opreme oziroma BIOS-a (temeljnega vhodno-izhodnega sistema) in/ali nadgradnje vgrajene programske opreme, če je napako povzročila takšna sprememba;
 - napake na vseh vrstah programske opreme (vključno z operacijskimi sistemi, gonilniki, pripomočki itd.);
 - primere običajne obrabe ali izrabljenosti materiala;
 - za potrošni material, ki je del opreme oziroma ji je dodan;
 - okvare opreme, povzročene pri transportu;
 - okvare ali napake v izdelavi, ki so krite s strani proizvajalca ali distributerja za opremo tudi po izteku garancije;
 - opremo, katere serijska številka je bila zbrisana, odstranjena ali je postala nečitljiva.
20. Storitev A1 Podaljšano jamstvo ne posega v prodajalčevo obveznost jamčevanja za skladnost blaga oziroma stvarno napako. Zahtevka za izvedbo storitve ne morete uveljavljati, če imate na razpolago zahtevek za neskladnost blaga oziroma stvarno napako.
21. Ne krijemo vaših stroškov, povezanih s prevozom in dostavo opreme na prevzemno mesto (kot je določeno v 26. točki teh pogojev), odstranitvijo, demontažo in razstavljanjem opreme, namestitvijo opreme, vzdrževanjem in servisiranjem opreme (kot so npr. čiščenje, prilagoditve) in stroškov usklajevanja, reprogramiranja, umerjanja ali nadgradnje. Navedeni stroški v storitev niso vključeni in jih krijete sami.
22. V primeru popravila opreme bomo plačali vse stroške novih in/ali rabljenih nadomestnih delov katerega koli proizvajalca. Zamenjani deli morajo imeti enako funkcionalnost kot originalni deli. Stroški popravila poleg samega popravila, vključno z nadomestnimi deli, vključujejo tudi vse stroške diagnostike napake na opremi in naše stroške prevoza med prevzemnim mestom in pooblaščenim servisom.
23. Pogodba za storitev A1 Podaljšano jamstvo in s tem tudi storitev preneha veljati:
- s potekom obdobja A1 Podaljšanega jamstva;
 - če je oprema uničena ali izgubljena ali ukradena, in sicer z dnem nastopa katere koli

- od navedenih okoliščin;
- z izvršitvijo storitve do najvišjega zneska jamstva;
- z vašim odstopom od pogodbe o nakupu opreme v primeru, ko ste uveljavili garancijo ali neskladnost blaga oziroma stvarno napako, v posledici česar nam vrnete opremo, mi pa vam vrnemo kupnino;
- če ne plačate A1 računa, na katerem vam je bila zaračunana storitev A1 podaljšano jamstvo. V tem primeru storitev A1 Podaljšano jamstvo preneha v trenutku, ko zaradi neplačila A1 računa, na katerem vam je bila zaračunana storitev A1 Podaljšano jamstvo, preneha vaša naročniška pogodba.

Seznanjeni ste in se strinjate, da v primeru uničenja, izgube ali kraje opreme niste upravičeni do vračila cene storitve.

V primeru vašega odstopa od pogodbe o nakupu opreme skladno s 4. alinejo prvega odstavka te točke, ste upravičeni do vračila cene storitve brez obresti in kakršnih koli stroškov, ki ga izvedemo v roku 14 dni od prejema vašega obvestila s podatki o bančnem računu, na katerega naj izvedemo nakazilo. Vračilo cene storitve v nobenem primeru ni možno v gotovini.

Če storitev izvedemo do zneska, ki je nižji od najvišjega zneska jamstva, storitev ne preneha. V tem primeru bomo, če boste v obdobju A1 Podaljšanega jamstva uveljavili nov zahtevek, storitev izvedli v vrednosti, ki bo enaka najvišjemu znesku jamstva v času uveljavljanja novega zahtevka, zmanjšanemu za že izvedeni znesek jamstva in z možnostjo vašega plačila soudeležbe.

Seznanjeni ste tudi, da ob prenehanju veljavnosti storitve niste upravičeni do izplačila najvišjega zneska jamstva v denarju (v primeru, če zahtevka za izvedbo storitve v času trajanja storitve niste uveljavljali) oziroma do izplačila neizkoriščenega zneska jamstva v denarju (v primeru, ko smo storitev izvedli do zneska, ki je nižji od najvišjega zneska jamstva).

24. Če v primeru uveljavljanja zahtevka zaradi neskladnosti blaga ali garancije zamenjate opremo, ki je predmet A1 Podaljšanega jamstva, ste nas dolžni pisno obvestiti o zamenjavi opreme in nam posredovati serijsko številko nove opreme. Obdobje storitve A1 Podaljšano jamstvo za zamenjano opremo je enako obdobju storitve za prvotno opremo in se torej zaradi zamenjave opreme ne podaljša.

V. Postopek uveljavljanja storitve

25. Za dodatne informacije v primeru zahtevka za izvedbo storitve lahko kontaktirate center za pomoč uporabnikom na telefonski številki +386 40 40 40 40 ali preko drugih oblik komunikacije, ki so dostopni na A1.si (<https://www.a1.si/pomoc-in-informacije>).
26. Zahtevek za izvedbo storitve uveljavite tako, da nam predložite obrazec za uveljavljanje podaljšanega jamstva, ki je dostopen na A1.si, v katerem morate navesti vzrok, obseg in naravo napake na opremi. Predložiti nam morate tudi vse informacije in dokazila, potrebna za presojo napake, okoliščin njenega nastanka in utemeljenosti zahtevka. Prav tako nam morate predložiti tudi kopijo računa za opremo in certifikat. Opremo, za katero uveljavljate zahtevek za izvedbo storitve, skupaj z obrazcem, kopijo računa in certifikatom dostavite na tisto A1 prodajno mesto, pri katerem ste opremo kupili oziroma jo v primeru nakupa preko A1 spletne trgovine pošljete na naslov Logistični center A1 Slovenija d. d., Valvasorjeva 38, 2000 Maribor (v nadaljevanju skupaj tudi: **prevzemna mesta**) oziroma, če tako v posameznem primeru določimo, omogočite pregled opreme na lokaciji, kjer se oprema nahaja.
27. V vsakem konkretnem primeru ocenimo, ali je zahtevek za izvedbo storitve utemeljen in če so izpolnjeni vsi pogoji za izvedbo storitve ter določimo najprimernejši način njene izvedbe. Preverjamo resničnost in popolnost podatkov in informacij, ki jih posredujete v zvezi z zahtevkom za izvedbo storitve oziroma v zvezi s katero koli vašo pravico, ki izhaja

iz storitve. Vaš zahtevek za izvedbo storitve lahko zavrne tudi v primeru, če ugotovimo, da je napaka na opremi obstajala že v času trajanja obvezne garancije proizvajalca ali če imate na razpolago zahtevek za neskladnost blaga oziroma stvarno napako.

28. O svoji odločitvi vas bomo obvestili v roku 15 dni od prejema popolnega zahtevka in bomo svojo odločitev tudi ustrezno obrazložili. Če zahtevku ugodimo, moramo zagotoviti izvedbo storitve v roku nadaljnjih 30 dni od sprejema odločitve, s katero smo zahtevku ugodili. Če morate skladno s temi pogoji pred izvedbo storitve plačati samoudeležbo ali izvesti kakšno drugo dejanje, začne 30 dnevni rok za izvedbo storitve teči z dnem, ko samoudeležbo prejmemo oziroma ko izvedete drugo dejanje. Če samoudeležbe ne plačate v roku, začne rok za izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju (18. točk) teči z dnem, ko izteče rok za plačilo samoudeležbe.
29. Način izvedbe storitve izberemo po svoji presoji in do višine najvišjega zneska jamstva, ob upoštevanju npr. vrste napake in opreme, na kateri se ja napaka pojavila in ekonomičnosti posameznega od navedenih možnih načinov izvedbe storitve. Na voljo imamo naslednje načine izvedbe storitve:
- Odprava napake na opremi:
 - Če ocenimo, da je odprava napake najbolj primeren način izvedbe storitve, bomo zagotovili popravilo opreme preko pooblaščenega servisa za to vrsto opreme.
 - Če stroški popravila opreme presegajo najvišji znesek jamstva, se lahko odločite za plačilo samoudeležbe ali za izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju. O svoji odločitvi nas morate obvestiti v roku, ki ga določimo in ni krajši od 5 delovnih dni.
 - Popravljen opremo vam, če za posamezni primer ne določimo drugače, izročimo na prevzemnem mestu. Stroške prevzema na prevzemnem mestu nosite sami.
 - Popravilo ne vključuje namestitve izvirne ali nove programske opreme ali njene posodobitve.
 - Zamenjava opreme:
 - Če ocenimo, da je zamenjava opreme najbolj primeren način izvedbe storitve in je enaka oprema na voljo, vam jo zamenjamo.
 - Če enaka oprema ni več na voljo, vam lahko ponudimo zamenjavo opreme z drugo opremo, ki ima enake ali podobne funkcionalnosti. Če se s predlogom ne strinjate, se lahko odločite za izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju. O svoji odločitvi nas morate obvestiti v roku, ki ga določimo in ni krajši od 5 delovnih dni.
 - Če cena nove opreme presega najvišji znesek jamstva, se lahko odločite za plačilo samoudeležbe ali za izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju. O svoji odločitvi nas morate obvestiti v roku, ki ga določimo in ni krajši od 5 delovnih dni.
 - Če zamenjava opreme iz katerega koli razloga ni mogoča, ste upravičeni do izplačila najvišjega zneska jamstva v denarju.
 - V primeru zamenjave, vam zamenjano opremo, če za posamezni primer ne določimo drugače, izročimo na prevzemnem mestu. Stroške prevzema na prevzemnem mestu nosite sami. V primeru zamenjave opreme, reklamirano opremo zadržimo, če se v posameznem primeru ne dogovorimo drugače.
 - Izplačilo najvišjega zneska jamstva:
 - Izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju je možno zgolj v primeru, če ocenimo, da je to najbolj primeren način izvedbe storitve ali v primerih, ko se skladno s pogoji iz prejšnjih dveh alinej lahko odločite za izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju.
 - Izplačilo najvišjega zneska jamstva v denarju izvedemo z nakazilom na vaš bančni račun, ki nam ga morate sporočiti na naš poziv in v roku, ki ga določimo in ni krajši od 5 delovnih dni. Izplačilo najvišjega zneska jamstva v nobenem primeru ni možno v gotovini.

- V primeru izplačila najvišjega zneska jamstva, obdržite reklamirano opremo, če se v posameznem primeru ne dogovorimo drugače.
30. Pravico imamo do zavrnitve zahtevka ali zmanjšanja obsega izvedbe storitve, če prekršite katero koli svojo obveznost, določeno s temi pogoji, in ta kršitev pomembno vpliva na nastanek napake, povečanje obsega njenih posledic in/ali raziskavo okoliščin. Smiselno enako velja tudi v primeru, če v svojem zahtevku za izvedbo storitve ali med usklajevanjem izvedbe storitve zavestno navedete neresnične ali nepopolne podatke ali nas namerno zavajate glede pomembnih okoliščin, povezanih z nastankom napake, z zahtevkom za izvedbo storitve ali z zneskom zahtevka. Izvedbo storitve imamo pravico zavrniti tudi v primeru, če imate do nas kakršne koli neporavnane zapadle obveznosti iz naslova naročniške pogodbe, pogodbe o nakupu opreme, pogodbe za storitev A1 Podaljšano jamstvo ali iz naslova katerega koli drugega dogovora z nami (npr. neplačan A1 račun), in sicer dokler svojih zapadlih obveznosti v celoti ne poravnate. Sama storitev s tako zavrnitvijo ne preneha.
31. Za čas popravila opreme vam ne omogočamo brezplačne uporabe nadomestne opreme in vam ne odgovarjamo za škodo in stroške, ki bi ju morebiti utrpeli, ker opreme do razrešitve zahtevka niste mogli uporabljati. V izogib vsakemu dvomu velja, da se trajanje storitve v nobenem primeru ne podaljša za čas reševanja zahtevka oziroma izvedbe storitve.
32. Priporočamo vam, da si pred izvedbo popravila naredite kopijo podatkov, ki se hranijo v opremi, če je to tehnično mogoče, saj se lahko podatki med popravilom izgubijo, uničijo ali poslabšajo. Izključujemo vso odgovornost za izgubo, uničenje ali poslabšanje podatkov, razen če ni s prisilnimi pravili veljavnih predpisov za posamezni primer določeno drugače.

VI. Pravice in obveznosti

33. Zavezuje se, da boste:
- sprejeli vse razumne ukrepe, katerih namen je preprečiti ali zmanjšati tveganje nastanka napak na opremi;
 - zagotovili ustrezno okolje za opremo;
 - sodelovali pri obravnavi zahtevka za izvedbo storitve in preverjanju okoliščin glede nastanka in obsega napake na opremi (npr. tako da boste zagotovili vse potrebne informacije in dokumentacijo);
 - ravnali skladno z našimi navodili in/ali navodili katere koli osebe, ki jo pooblastimo za izvajanje posameznih aktivnosti iz naslova izvedbe storitve;
 - za vsako napako, ki se pojavi že v času trajanja garancije, ustrezno uveljavili garancijo.
34. Če opremo prodate ali podarite, lahko neizkoriščene pravice iz naslova storitve prenesete na kupca oziroma obdarjenca tako, da jima izročite originalni račun za opremo, certifikat in te pogoje, s katerimi ste dolžni kupca oziroma obdarjenca seznaniti.
35. Posamezne aktivnosti iz naslova storitve lahko izvajamo preko svojih podizvajalcev (npr. pooblaščenih serviserjev).
36. Izključena je vsaka naša odškodninska odgovornost za morebitno škodo, ki bi vam nastala zaradi napake na opremi. Če vam v okviru izvajanja pogodbe za storitev A1 podaljšano jamstvo nastane škoda, je naša odgovornost izključena za vse primere, razen če je takšna izključitev v nasprotju s prisilnimi pravili veljavnih predpisov. Izključitve odgovornosti v teh pogojih se v nobenem primeru ne nanašajo na odgovornost za škodo povzročeno namenoma ali iz malomarnosti.
37. Če naša odgovornost v skladu s prisilnimi pravili veljavnih predpisov ne more biti izključena, vam ne odgovarjamo za škodo, ki presega šestkratni znesek cene za storitev, razen če je takšna omejitev odškodninske odgovornosti v nasprotju s prisilnimi pravili

veljavnih predpisov.

VII. Varovanje in obdelava podatkov

38. Način obdelave osebnih podatkov in vaše pravice v zvezi s tem so določene v Politiki varstva osebnih podatkov in je dostopna na A1.si.
39. Posredovanje podatkov je prostovoljno. Če nam podatkov, ki so opredeljeni kot obvezni za sklenitev pogodbe za storitev A1 podaljšano jamstvo, ne želite posredovati, pogodbe za storitev A1 podaljšano jamstvo z nami ne boste mogli skleniti.
40. Vaše kontaktne podatke lahko z namenom izvedbe storitve posredujemo pogodbenim obdelovalcem in morebitnim drugim pogodbenim izvajalcem.

VIII. Reševanje sporov

41. Pravico imate do pritožbe, če menite, da je bila kršena katera koli vaša pravica iz naslova teh pogojev. Pritožbo vložite tako, da nam posredujete pisni zahtevek, ki vsebuje vsa potrebna dejstva in dokazila, na katerih temelji pritožba. Pisni zahtevek nam posredujete po pošti na naslov A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana.
42. Na pritožbo bomo odgovorili v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov v roku 15 delovnih dni od prejema pritožbe. V odgovoru bomo obravnavali vse zadeve iz pritožbe.
43. Če iz razlogov, na katere ne moremo vplivati, odgovora ne moremo zagotoviti v 15 delovnih dneh, vam pošljemo začasni odgovor, v katerem jasno navedemo razloge za zamudo pri odgovoru na pritožbo in določimo rok, v katerem boste prejeli končni odgovor. Rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.
44. Za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bi ga, če ste naročnik – potrošnik, lahko sprožili v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015), priznavamo izvajalca Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, info@ecdr.si, +386 8 20 56 590. Sprožitve spora skladno s to točko ne posega v vašo pravico, da zoper nas zaradi rešitve spora vložite tožbo pred pristojnim sodiščem
45. Za reševanje sporov iz naslova teh pogojev, ki ne bi bili rešeni sporazumno, je pristojno stvarno pristojno sodišče po naslovu vašega stalnega prebivališča, če ste naročnik – potrošnik oziroma stvarno pristojno sodišče v Ljubljani, če ste naročnik - podjetje. Spori, nastali iz naslova teh pogojev, se presojujejo po veljavnem pravu Republike Slovenije.

IX. Končne določbe

46. Če posameznega zahtevka po pogodbi za storitev A1 podaljšano jamstvo ne uveljavljamo takoj, ko so za njegovo uveljavitev izpolnjeni pogoji, to ne pomeni, da se temu zahtevku odpovedujemo, pač pa smemo ta svoj zahtevek do vas uveljavljati kadar koli kasneje, vse v skladu s pogodbo za storitev A1 podaljšano jamstvo in veljavnimi predpisi.
47. Vaše obveznosti iz naslova in v zvezi s pogodbo za storitev A1 podaljšano jamstvo so neodvisne in samostojne v razmerju do morebitnih vaših drugih obveznosti do nas iz drugih naslovov (npr. iz naslova naročniške pogodbe, pogodbe o nakupu opreme).
48. Te pogoje smemo kadar koli spremeniti. Spremembo pogojev bomo objavili na običajno zanesljiv način (npr. z objavo na spletni strani). Spremenjeni pogoji veljajo za vsa naročila storitve, izvedena po datumu začetka veljavnosti spremenjenih pogojev.

49. Ti pogoji veljajo od vključno 9. 8. 2023 dalje.