

A1 Slovenija, d. d.
Šmartinska 134b
1000 Ljubljana

M +386 40 40 40 40
F +386 40 44 35 99
A1.si



MEDNARODNI INŠTITUT ZA POTROŠNIŠKE RAZISKAVE

g. Boštjan Okorn
Frankopanska 5

1000 Ljubljana

V Ljubljani, 12.5.2017

Spoštovani,

prejeli smo izsledek vašega ocenjevanja sklepanja naročniških pogodb na prodajnih mestih A1. V sklopu ocenjevanja ste ugotovili naslednja dejstva:

- V nobenem primeru potrošniku pred podpisom niso bili predstavljeni Splošni pogoji poslovanja
- Potrošnik pred podpisom pogodbe prav tako v nobenem primeru ni bil seznanjen s cenikom (razen s ceno naročniškega paketa, ki ga je izbral)
- Potrošnik je pogodbo podpisal na elektronski tablici brez možnosti konkretnega vpogleda v vsebino dokumenta
- Na podpisani pogodbi ni razdelana vsebina naročniškega paketa in njegova cena.

Vse vaše ugotovitve smo podrobno preučili in vam v nadaljevanju podajamo naše pojasnilo.

Prodajalci v A1 Slovenija imajo navodilo, da stranke ob vsakem povpraševanju, še zlasti pa ob nakupu, izrecno opozorijo na veljavne splošne in posebne pogoje (v nadaljevanju oboji kot: splošni pogoji) ter cenik in jih skladno z našo okoljsko usmeritvijo (paperless) usmerijo na spletno stran, kjer so ti dokumenti objavljeni. Strankam so ti dokumenti vedno na voljo za vpogled, v kolikor želijo, pa se ji ustrezni dokumenti tudi natisnejo. Prav tako se jim na njihovo željo po elektronski pošti pošlje povezavo do spletne strani ali pa dokument s splošnimi pogoji oziroma cenikom.

Kadar stranka podpisuje pogodbo na elektronski tablici, ji prodajalec omogoči vpogled v ekran, kjer izpolnjuje podatke in iz katerega je razvidna celotna vsebina pogodbe. Stranki je na takšen način omogočeno, da se pred podpisom pogodbe seznanijo z njeno celotno vsebino. Ena izmed rubrik izpolnjevanja je tudi *Splošni pogoji in *Cenik, ki prodajalca opomni na to, da stranko na te dokumente še posebej opozori. Prav tako prodajalec stranko pred podpisom pogodbe ustno seznanijo z vsebino in ceno naročniškega paketa. Stranka pa se lahko sama s temi podatki seznanijo že prej, na naši spletni strani. Po sklenitvi pogodbe stranka le to skupaj s splošnimi pogoji in cenikom prejme na elektronski naslov, na njeno željo pa se ji dokumente tudi natisne.

Tudi trenerji na izobraževanjih za novozaposlene posebno skrbnost namenjajo področju obveščanja strank o splošnih pogojih in veljavnem ceniku.

Z veseljem ugotavljamo, da prekinitev pogodbenih razmerij oziroma pritožb strank, ki bi bile posledica nerazumevanja pogodbenega odnosa, sklenjenega na prodajnih mestih, ni zaznati.

Glede na vse navedeno nas vaše ugotovitve presenečajo, zato bomo prodajalcem še enkrat podali pisno navodilo, da pri sklepanju naročniških pogodb strogo upoštevajo vsa zgoraj navedene ukrepe.

Z vljudnimi pozdravi,

A1 Slovenija, d. d.

Boštjan Okorn, prokurist

Andrej Kerk, prokurist
A1 Slovenija, d. d.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'KFK', written over the printed name of the prokurist.

A small, stylized handwritten mark or signature in the bottom left corner of the page.