



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA A1 Hrvatska d.o.o.

### Članak 1.

#### Predmet Općih uvjeta

1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se odnosi između A1 Hrvatska d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1 (u daljnjem tekstu: A1), kao operatora javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga s jedne strane, te podnositelja zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa za javne komunikacijske usluge i korisnika unaprijed plaćene usluge (u daljnjem tekstu skupno i pojedinačno: Krajnji korisnik) javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga A1 s druge strane. Na sve međusobne odnose između A1 i Krajnjeg korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjivat će se svi odgovarajući propisi Republike Hrvatske. Ovi Opći uvjeti odnose se i na važeći obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa (u daljnjem tekstu: Zahtjev), koji je priložen ovim Općim uvjetima.

1.2. Potpisivanjem Zahtjeva, Krajnji korisnik prihvatio da će preuzeti sastavne dijelove pretplatničkog ugovora na internetskim stranicama A1, Krajnji korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid u roku od tri (3) radna dana od dana sklapanja pretplatničkog ugovora, uz povrat uređaja ako je isti kupljen ili ako mu A1 predao uređaj bez naknade prilikom sklapanja pretplatničkog ugovora. Uređaj prilikom povrata mora biti tvornički zapakiran. Ovi Opći uvjeti i sve njihove odredbe koje su vezane uz potpisivanje Zahtjeva primjenjuju se i prilikom sklapanja ugovora putem sredstava daljinske komunikacije, u kojem slučaju potpis Krajnjeg korisnika nije potreban.

1.3. U smislu ovih Općih uvjeta A1 usluge, među ostalim, obuhvaćaju: priključenje na A1 javnu komunikacijsku mrežu, prijenos pretplatničkog odnosa, preseljenje priključka i Terminalne opreme, usluge pristupa internetu te druge usluge prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata i slika, kao i dodatne usluge koje se pružaju temeljem ovih Općih uvjeta. Usluge priključenja na A1 javnu komunikacijsku mrežu i korištenja terminalne opreme definirat će se posebnim uvjetima korištenja koji su dostupni na službenoj internetskoj stranici A1 [www.a1.hr/uvjeti-koristenja](http://www.a1.hr/uvjeti-koristenja).

### Članak 2.

#### Usluge koje pruža A1 i razina kakvoće usluga

2.1. A1 pruža usluge u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži u skladu s posebnim propisima iz područja elektroničkih komunikacija i zaštite potrošača. A1 ne odgovara za sadržaj komunikacijskih priopćenja Krajnjeg korisnika koja se prenose putem A1 javne komunikacijske mreže prilikom pružanja usluga. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Općih uvjeta objavljivanje i prenošenje sadržaja i podataka protivno važećim propisima, kao i sadržaja podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi ili zavaravajući ili koji na bilo koji drugi način mogu ugroziti sigurnost i cjelovitost A1 elektroničke komunikacijske mreže i A1 usluga. A1 ne odgovara za bilo koju štetu koja može nastati Krajnjem korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi zbog sadržaja komunikacijskih priopćenja koje generira A1 prilikom pružanja usluga, ako su oni sukladni važećim propisima u Republici Hrvatskoj.

2.2. A1 ne odgovara za eventualnu štetu koja nastane Krajnjem korisniku na njegovim podacima ili uređajima uslijed korištenja usluge pristupa internetu.

2.3. Osnovne usluge koje A1 pruža, a za koje nije potrebna posebna privola Krajnjeg korisnika su: govorne usluge, podatkovne usluge, usluga SMS i MMS, roaming usluge (korištenje usluga na mreži inozemnog operatora) te usluge televizije. A1 se obvezuje za svaku uslugu koju pruža objaviti Uvjete korištenja kojima će na potpun, jasan, detaljan, točan i nezavaravajući način, razumljiv prosječnom korisniku, opisati uslugu i uvjete pod kojima je pruža, uključujući i informacije o mogućem maksimalnom odstupanju od ugovorene brzine prijenosa podataka s detaljnim obrazloženjem razloga, o ograničenjima koja se mogu pojaviti u pristupu i distribuciji zakonitog sadržaja ili pokretanja aplikacija te korištenja zatraženih usluga, kao i o dodatnim uslugama.

2.4. A1 se obvezuje eventualne smetnje i poremećaje u svojoj javnoj komunikacijskoj mreži otkriti i otkloniti u najkraćem mogućem roku, sukladno odgovarajućim normama i preporukama, te o tome obavijestiti Krajnjeg korisnika sukladno tehničkim mogućnostima.

2.5. A1 pruža uslugu besplatnog pozivanja na broj 112, kao i na ostale pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe, sukladno posebnim propisima iz područja elektroničkih komunika-

cija. Kod usluge prijenosa govora putem interneta svi pozivi koje Krajnji korisnik ostvari s računala prema brojevima za hitne službe bit će preusmjereni na broj 112 u Zagrebu. Pozivi prema brojevima hitnih službi usmjeravaju se najbližjoj nadležnoj lokaciji centra pozivane hitne službe s obzirom na lokaciju priključka korisnika usluga u A1 nepokretnoj mreži. Krajnji korisnik upoznat je da odabir najbliže nadležne lokacije centra pozivane hitne službe neće odgovarati stvarnoj zemljopisnoj lokaciji priključka nepokretne mreže s kojeg je poziv upućen u slučaju neodgovarajućeg broja pozivatelja sadržanog u prometnim podacima koje šalje korisnikova centrala ili neodgovarajuće adrese lokacije za određeni broj pozivatelja koju je Krajnji korisnik dostavio A1.

2.6. A1 se obvezuje u okviru svojih tehničkih mogućnosti osigurati jednaku dostupnost svojih usluga i osobama s invaliditetom.

2.7. Korisnik unaprijed plaćene usluge (pre-paid) ima pravo na iste uvjete korištenja usluga koji ne smiju biti manje povoljni od uvjeta koji se primjenjuju na korisnike koji usluge plaćaju po ispostavljenom računu (post-paid) ako se radi o istoj vrsti usluge i ako je to u konkretnom slučaju primjenjivo.

2.8. Krajnji korisnik se obvezuje da za vrijeme korištenja usluga neće slati neželjene elektroničke poruke te da će poduzeti odgovarajuće mjere radi sprječavanja zlouporaba vlastitog korisničkog računa elektroničke pošte. U A1 javnoj komunikacijskoj mreži zabranjeno je svako lažno predstavljanje pozivatelja ili pošiljatelja SMS i MMS poruka.

2.9. A1 zadržava pravo mijenjati postavke za pristup mreži o čemu će na odgovarajući način obavijestiti Krajnje korisnike.

2.10. A1 pridržava pravo poduzeti sve potrebne mjere upravljanja mrežnim resursima u slučaju prekomjernog korištenja usluga i/ili ponuda, odnosno u slučaju zlouporaba mreže, a radi očuvanja sigurnosti i cjelovitosti A1 elektroničke komunikacijske mreže i A1 usluga te održavanja kvalitete i dostupnosti usluga svim Krajnjim korisnicima, sukladno posebnim uvjetima korištenja pojedine usluge i/ili tarifnog paketa.

2.11. A1 će izmjenju vrste i opsega usluga u nepokretnoj mreži izvršiti sukladno uvjetima koji vrijede za zasnivanje, odnosno prijenos pretplatničkog odnosa te ako to dozvoljavaju tehničke mogućnosti A1 mreže i raspoloživost terminalne opreme.

2.12. Za Krajnje korisnike koji su prilikom podnošenja zahtjeva ili sklapanja ugovora preuzeli ili su potvrdili da će ga preuzeti s internetskih stranica primjenjuje se "Kodeks ponašanja na internetu". "Kodeks ponašanja na internetu" može se pročitati na internetskim stranicama A1 ili ga se može zatražiti na prodajnom mjestu.

2.13. Krajnji korisnik ima pravo zatražiti korištenje roaming usluga od alternativnog pružatelja roaming usluga, sukladno uvjetima korištenja roaming usluga.

2.14. Politika pravedne uporabe uvodi se od 15. lipnja 2017. pa nadalje temeljem primjenjive Uredbe (EU) br. 531/2012 Europskog parlamenta i Vijeća o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u EU/EEA zemljama.

Politika pravedne uporabe obuhvaća više mjera koje imaju za svrhu sprječavanje prekomjernog korištenja roaming usluga po domaćim cijenama i sprječavanje zlouporaba. Mjere koje se mogu implementirati su: uvođenje praga za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama, primjena mehanizama za utvrđivanje jesu li korisnici u određenom periodu uglavnom boravili u Republici Hrvatskoj ili drugoj državi, praćenje aktivnosti SIM kartice, nadziranje eventualne organizirane preprodaje SIM kartica, predočivanje dokaza o boravištu u Republici Hrvatskoj ili drugih dokaza o povremenom a duljem boravku u Republici Hrvatskoj (odnosi se na trajno zaposlenje kroz puno radno vrijeme, zaposlenje u Republici Hrvatskoj a boravište u drugoj EU/ EEA zemlji, privremeno izvršavanje poslova u Republici Hrvatskoj po nalogu poslodavca, trajnim ugovornim radnim odnosima koji zahtijevaju fizičku nazočnost osobe u Republici Hrvatskoj kao da se radi o osobi koja je samozaposlena, sudjelovanje na obrazovnim ili studijskim programima, boravku osoba koje su umirovljene i sl.). Mjera određivanja pravedne uporabe podatkovne usluge u roamingu znači da A1 ima pravo sukladno propisima korisniku roaminga odrediti primjenjivu količinu podatkovne usluge tj. prag za korištenje podatkovnih usluga koje se naplaćuju po domaćoj cijeni, a što ovisi o količini podatkovnog prometa koje ima u korištenju tarifi.

Nakon prekoračenja praga, A1 je dozvoljena naplata dodatne naknade sukladno primjenjivim propisima o čemu će korisnici biti pravovremeno obaviješteni.

A1 će u slučaju primjene praga za korištenje podatkovnih usluga u roamingu pravovremeno obavijestiti korisnika o doseganju praga i iznosu dodatne naknade koja će se naplaćivati.

Korisnici nemaju pravo na prijevremeni raskid ugovora bez naknade u slučaju primjene politike pravedne uporabe i primjene dodatne naknade na roaming usluge.

### Članak 2. A

#### Usluge koje samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogu prouzročiti troškove Krajnjem korisniku i/ili trećoj strani

2.A.1. Usluga koja bi samim uključivanjem/dodjeljivanjem mogla prouzročiti troškove trećoj strani i/ili Krajnjem korisniku, bez da je Krajnji korisnik poduzeo radnju za pokretanje navedene usluge, uključuje se samo na zahtjev Krajnjeg korisnika.

### Članak 3.

#### Uvjeti za zasnivanje pretplatničkog odnosa

3.1. Krajnji korisnici usluga mogu biti fizičke i pravne osobe.

3.2. Krajnji korisnik će u trenutku podnošenja Zahtjeva dati na uvid A1 ili ovlaštenoj osobi na ovlaštenom A1 prodajnom mjestu svoje identifikacijske isprave koje su navedene u Zahtjevu (s time da A1 može uzeti njihove preslike), a koje su nužne za provjeru identiteta Krajnjeg korisnika sukladno odredbama posebnih zakona.

3.3. A1 može provesti provjeru korisnikovih osobnih podataka i identiteta, statusa pri nadležnim tijelima koja imaju pristup takvim podacima.

3.4. U svrhu izvršenja svojih ugovornih i zakonskih obveza A1 obrađuje one osobne podatke Krajnjeg korisnika koji su nužni radi omogućavanja:

a) zatražene usluge;

- b) pružanja zatražene dodatne usluge (npr. Interaktivne televizije i slično), kao i njenog obračuna i naplate;
- c) rješavanja prigovora Krajnjeg korisnika te provjere kvalitete pružene usluge (npr. identifikacija korisnika, MAC i IP adresa prijamnika, serijski broj smart kartice (CAS), identifikacijski PIN, vrijeme korištenja pojedine usluge, vrsta korištenog sadržaja), i to u roku potrebnom za realizaciju naplate potraživanja vezano uz pružene usluge, a sukladno važećim propisima.
- d) Detaljne odredbe o obradi osobnih podataka Krajnjeg korisnika koja se odnosi na elektroničke komunikacijske usluge koje A1 pruža Krajnjem korisniku nalaže se u Izjavi o zaštiti osobnih podataka za A1 Hrvatska d.o.o. na <http://www.A1.hr/zastita-osobnih-podataka>.

3.5. Potpisom Zahtjeva Krajnji korisnik se obvezuje poštivati prava intelektualnog vlasništva. Krajnji korisnik će biti odgovoran za svako kršenje prava intelektualnog vlasništva A1, vlasnika programa ili trećih osoba.

3.6. Uz obvezne sastojke koji su propisani posebnim propisima, Zahtjev sadrži i sljedeće: podatke o Krajnjem korisniku (fizička ili pravna osoba koja je potpisala Zahtjev i platežno je odgovorna za korištene usluge) i/ili Korisniku pretplatničkog broja (fizička ili pravna osoba koja koristi usluge), ako je on različit od platežno odgovorne osobe, podatke o lokaciji priključka za usluge u nepokretnoj mreži, podatke za kontaktiranje Krajnjeg korisnika, adresu za slanje računa i obavijesti, popis dokumenata koje je priložio Krajnji korisnik, podatke o načinu plaćanja računa, o Terminalnoj opremi odnosno SIM kartici, A1 online račun, podatke o tarifnom modelu i uslugama i njihovim cijenama, podatke o posebnim ponudama, podatak o ugovorenom obveznom trajanju pretplatničkog odnosa, podatak o prodajnom mjestu i prodavatelju, kao i posebnu jasnu potvrdu da su Krajnjem korisniku uručeni opći uvjeti poslovanja, Cjenik te uvjeti korištenja odabrane usluge ili ako korisnik želi, posebnu potvrdu da će te dokumente poimence navedene potražiti na internetskim stranicama A1.

3.7. Krajnji korisnik ima mogućnost unaprijed odrediti dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora, a sukladno uvjetima korištenja te usluge. U slučaju prijenosa broja ili prijenosa usluge gdje je uključeno više operatora, usluga će ovisiti o operatoru davatelju broja, kao i tehničkim preduvjetima u mrežama svih operatora koji su uključeni u prijenos broja i realizaciju usluge.

3.8. Krajnji korisnik je izričito suglasan da njegovim razgovorima sa Službom za korisnike A1 mogu biti snimljeni, i to isključivo u svrhu internog praćenja pružanja usluga prema Krajnjim korisnicima i poboljšanja kvalitete usluga te za potrebe rješavanja prigovora. Krajnji korisnik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom pozivanja Službe za korisnike, kao i u slučaju primanja poziva od Službe za korisnike.

3.9. U slučaju prigovora na usluge s posebnom tarifom primjenjuje se članak 9.4. ovih Općih uvjeta.

3.10. A1 se obvezuje na zahtjev Krajnjeg korisnika omogućiti bez naknade zabranu odlaznih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni unaprijed odabrani iznos, kao i jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva te zabranu slanja i/ili primanja kratkih SMS/MMS poruka za usluge s posebnom tarifom, sve u skladu s tehničkim mogućnostima.

3.11. Ako Krajnji korisnik za kojeg prijenos broja u nepokretnoj mreži neće biti moguć ne podnese zahtjev za dodjelu novog broja u roku od 15 (petnaest) dana od dana obavijesti o nemogućnosti prijenosa, zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa smatrat će se nevažećim.

3.12. Krajnji korisnik može odustati od Zahtjeva do početka izvođenja priključka, izvođenja kućne instalacije ili spajanja terminalne opreme u nepokretnoj mreži ili postupka prijenosa broja, tj. do onog od navedenog što prije nastupi, najkasnije 48 sati prije dogovorenog termina započinjanja navedenih aktivnosti, a ako je potrebno otkazati veleprodajnu uslugu koju pruža drugi operator, najkasnije 72 sata prije dogovorenog termina. Ako Krajnji korisnik odustane od Zahtjeva nakon što A1 započne s izvođenjem priključka, kućne instalacije, spajanja terminalne opreme ili s postupkom prijenosa broja, odustajanje od Zahtjeva smatrat će se nepravovremenim te je podložno naplati sukladno Cjeniku A1.

#### **Članak 4.**

##### **Obveza Krajnjih korisnika za obavještanjem o promjeni podataka**

4.1. Krajnji korisnik je obavezan u pisanom obliku obavijestiti A1 o svakoj promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene.

4.2. Ako Krajnji korisnik ne izvjesti A1 o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka u roku koji je predviđen stavkom 1. ovoga članka te ako zbog takva propusta obavijesti ili druga prepiska A1 ne mogu biti dostavljeni Krajnjem korisniku, smatrat će se da je dostava valjana izvršena. Isto se odnosi i na račune i opomene za plaćanje koje će A1 upućivati na posljednju dojavljenu adresu Krajnjeg korisnika.

#### **Članak 5.**

##### **Zasnivanje pretplatničkog odnosa**

##### **5.1. Prihvat Zahtjeva i sklapanje ugovora**

5.1.1. A1 će prihvatiti Zahtjev trenutkom njegova potpisa, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana, ako ne postoje zapreke za uključivanje Krajnjeg korisnika na A1 javnu komunikacijsku mrežu koje su predviđene ovim Općim uvjetima ili ako se ne provodi postupak promjene operatora u nepokretnoj mreži sukladno posebnom propisu ili se ne radi o posebnom tehničko-tehnološkom rješenju za Krajnjeg korisnika u nepokretnoj mreži. Rok za potvrdu mogućnosti realizacije usluge i datuma prijenosa broja u nepokretnoj mreži je 15 dana, a rok za uspostavu usluge je 30 dana od potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva, zaprimanja potpune i ispravne Jedinственe izjave o raskidu ugovora s postojećim operatorom (dalje u tekstu: Jedinственa izjava) ili od dana sklapanja ugovora na daljinu, što uključuje i naknadne zahtjeve za pružanjem pojedine A1 usluge ili za izmjenom pretplatničkog ugovora ili preseljenja pretplatničke linije. Rok za realizaciju Zahtjeva za usluge nepokretne mreže ne teče ako je na lokaciji Krajnjeg korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, ako Krajnji korisnik nije dostupan na lokaciji, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnja trećih strana ili zbog

nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a A1 je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

5.1.2. Pretplatnički ugovor zasniva se na neodređeno vrijeme. Prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između A1 i Krajnjeg korisnika započinju potpisivanjem ugovora, odnosno prihvaćanjem Zahtjeva od strane A1. Pravo naplate nastupa uključanjem usluge (priklučenjem Terminalne opreme na A1 javnu komunikacijsku mrežu, odnosno od dana kada usluga postane dostupna Krajnjem korisniku). A1 zadržava pravo naplate troškova u slučaju da usluge nisu realizirane uslijed neodgovarajuće ili neispravne kućne instalacije kod Krajnjeg korisnika, a usluga je trebala biti pružena putem veleprodajne usluge koju pruža drugi operator ili ako Krajnji korisnik nije osigurao odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme A1 nužne za korištenje usluga. Zahtjev prihvaćen od A1 zajedno s ovim Općim uvjetima, uvjetima korištenja odabranih usluga i Cjenikom čini Ugovor o pretplatničkom odnosu (dalje u tekstu: Ugovor).

Ugovor će se smatrati sklopljenim i za dodatne usluge koje su dostupne Krajnjem korisniku putem javno objavljenih postupaka, koje utvrđuje A1. A1 je obavezan u tom slučaju poslati Krajnjem korisniku pisanu potvrdu o aktivaciji dodatne usluge zajedno s njezinim uvjetima korištenja te uputom o pravu na raskid Ugovora sukladno posebnim zakonima ili elektroničku potvrdu gdje nije moguće poslati pisanu potvrdu.

Krajnji korisnik i A1 mogu sklopiti pretplatnički Ugovor s posebnom odredbom o obveznom trajanju pretplatničkog odnosa u skladu s važećim propisima u kojem slučaju vrijeme obveznog trajanja ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu po isteku obveznog trajanja ugovora A1 nastavlja pružati ugovorene usluge. A1 omogućava Krajnjim korisnicima zasnivanje pretplatničkog odnosa i za kraća razdoblja, sukladno uvjetima korištenja pojedinih usluga.

Zasnivanjem svakog novog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora s dobivenim pogodnostima prestaje prethodno ugovoreno obvezno trajanje za taj pretplatnički broj.

Krajnji korisnik može ugovoriti novo obvezno trajanje ugovora temeljem zahtjeva ili prihvatom ponude A1. Zahtjev ili prihvatom ponude A1 Krajnji korisnik može podnijeti, odnosno izjaviti pisanim putem ili drugim aktivnim ponašanjem iz kojeg se sa sigurnošću može zaključiti postojanje volje Krajnjeg korisnika, pri čemu se šutnja Krajnjeg korisnika neće smatrati njegovim pristankom.

Temeljem postojećeg pretplatničkog Ugovora Krajnji korisnik može ugovoriti zasebno obvezno trajanje ugovora za određenu dodatnu uslugu.

5.1.3. A1 se obvezuje na zahtjev Krajnjeg korisnika omogućiti dostupnost Ugovora (Zahtjeva) i u drugačijim oblicima, prilagođenim slijepim i slabovidnim osobama.

5.1.4. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu A1 se obvezuje dostaviti korisniku pisanu obavijest o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju, u skladu s odredbama posebnog propisa o zaštiti potrošača. Ugovor sklopljen na daljinu (putem interneta ili telefonskim putem i sl.) smatra se sklopljenim kada Krajnji korisnik potvrdi svoju suglasnost nakon zaprimanja obavijesti o sklopljenom ugovoru. Potvrdu suglasnosti na sklapanje ugovora Krajnji korisnik može dati pisanim putem, elektroničkim putem (npr. slanjem elektroničke pošte, SMS poruke ili putem internetske stranice A1) ili plaćanjem prvog računa. A1 će u telefonskom razgovoru i u obavijesti o sklapanju ugovora uputiti Krajnjeg korisnika o mogućim načinima davanja potvrde suglasnosti na sklapanje ugovora. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora u roku od 14 dana od sklapanja ugovora. Sklapanjem ugovora na daljinu Krajnji korisnik je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima.

5.1.5. U slučaju sklapanja Ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca A1 se obvezuje dostaviti korisniku pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru na kućnu adresu ili adresu sjedišta tvrtke, odnosno adresu elektroničke pošte ako je ugovor sklopljen na elektronskom obrascu. Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija smatra se sklopljenim na dan kad je Krajnji korisnik potpisao dokumentaciju. Krajnji korisnik ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, koji je Krajnji korisnik obavezan potpisati. Sklapanjem ugovora izvan poslovnih prostorija Krajnji korisnik je dao sve potrebne suglasnosti i privole koje su navedene u ovim Općim uvjetima.

5.1.6. U slučaju sklapanja Ugovora u kojem postoji određeno probno razdoblje korištenja usluge unutar kojeg Krajnji korisnik može raskinuti Ugovor bez naknade, A1 mora obavijestiti Krajnjeg korisnika, pisanim ili usmenim putem, u roku od 5 (pet) dana prije isteka probnog razdoblja da se protekom navedenog roka Ugovor neće moći raskinuti bez naknade. U slučaju sklapanja ugovora za korištenje usluge širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže korištenjem podatkovnog uređaja za pristup internetu (USB stick) uz uvjet obveznog minimalnog trajanja ugovora, ili na izričit zahtjev prilikom sklapanja ugovora za govornu uslugu u pokretnoj mreži bez mobilnog uređaja i ugovorne obveze, A1 je obavezan osigurati probno razdoblje korištenja usluge u trajanju od najmanje pet (5) dana te unutar tog razdoblja Krajnjem korisniku omogućiti raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Krajnji korisnik je obavezan podmiriti ostvareni promet unutar probnog razdoblja.

5.1.7. A1 će Krajnjem korisniku izdati račun za pružene usluge u skladu s važećim propisima, u elektroničkom obliku (dalje u tekstu: e-račun) ili ispisani račun.

5.1.8. E-račun će se dostaviti Krajnjem korisniku na adresu elektroničke pošte koju je naveo u Zahtjevu. U slučaju promjene adrese elektroničke pošte Krajnji korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti A1 o novoj adresi. E-račun će biti dostavljen na novu adresu elektroničke pošte ako Krajnji korisnik o navedenoj promjeni obavijesti A1 najkasnije do 15. dana u mjesecu za koji se izdaje račun. U slučaju kada A1 poduzme sve odgovarajuće mjere za ispravno slanje e-računa, tada neće snositi odgovornost za eventualni zostanak njegova primitka. U tom slučaju Krajnji korisnik može zatražiti slanje novog e-računa. Krajnji korisnik ima pravo u svako doba zahtijevati dostavu ispisano račun. Ispisani račun bit će dostavljen Krajnjem korisniku u slučaju:

- a. nemogućnosti isporuke e-računa na dostavljenu adresu elektroničke pošte, u kojem slučaju će račun biti dostavljen u ispisanoj obliku na zadnju poznatu adresu Krajnjeg korisnika za dostavu računa, te u slučaju
- b. da Krajnji korisnik izričito zahtijeva dostavu ispisano račun.

Na uslugu e-računa primjenjuje se ranije dani pristanak o obradi osobnih podataka Krajnjeg korisnika.

5.1.9. Račun će na zahtjev biti dostupan u drugom obliku, prilagođenom slijepim i slabovidnim osobama.

5.1.10. Na zahtjev Krajnjeg korisnika, A1 će pretplatnicima bez naknade pružiti podroban ispis računa za razdoblje unatrag godinu dana, a korisnicima unaprijed plaćenih usluga na temelju posebnog zahtjeva za određeno prethodno razdoblje, ili u slučaju podnošenja prigovora.

5.1.11. Krajnji korisnik potvrđuje na zahtjevu da je preuzeo detaljne upute o zaštiti od zlouporaba prilikom korištenja usluga pristupa internetu, odnosno da je suglasan da će ih preuzeti na internetskim stranicama A1.

## 5.2. Odbijanje Zahtjeva

5.2.1. A1 ima pravo odbiti Zahtjev u sljedećim slučajevima:

- a) ako je Krajnji korisnik maloljetna osoba ili ako je njegova poslovna sposobnost na bilo koji način ograničena, a valjano odobrenje zakonskog zastupnika nije dano;
- b) ako postoji osnovana sumnja da podaci o identitetu fizičke osobe Krajnjeg korisnika, pravnoj sposobnosti ili identitetu pravne osobe Krajnjeg korisnika, njezinoj platežnoj sposobnosti i nedostacima u ovlaštenju ili pravu na zastupanje nisu točni ili istiniti;
- c) ako je protiv Krajnjeg korisnika pokrenut postupak stečaja ili likvidacije ili ako Krajnji korisnik postane nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, odnosno ako postoji bilo kakvo neosporeno dospelje, a nepodmireno potraživanje A1 po bilo kojoj osnovi prema Krajnjem korisniku ili ako po razumnoj ocjeni A1 Krajnji korisnik ima kakve druge teškoće u pogledu svog poslovanja ili podmirjenja obveza vjerovnicima, osim ako Krajnji korisnik na zahtjev A1 pruži A1 odgovarajuće osiguranje za plaćanje usluga uključujući ali ne ograničavajući se na: predujam dovoljan za pokriće računa za korištenje usluge, bankovno jamstvo, prihvatanje ograničenja korištenja usluge određenog od A1, te ako je moguće, prihvaćanje korištenja usluge prema uvjetima za Korisnike unaprijed plaćene usluge;
- d) ako postoji osnovana sumnja da je Krajnji korisnik zloupotrebljavao, zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebljavati usluge koje pruža A1 ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga trećim osobama;
- e) ako Krajnji korisnik nije uredno ispunio i/ili potpisao Zahtjev;
- f) ako Krajnji korisnik, prema razumnoj procjeni A1, nije u mogućnosti ispunjavati obveze prema A1 u odnosu na pojedinu uslugu, odnosno pojedini tarifni model/paket za koji je Zahtjev, odnosno drugi odgovarajući zahtjev za pojedinu A1 uslugu podnesen, posebno ako Krajnji korisnik neće biti u mogućnosti ili nema namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za obavljene usluge, niti je na zahtjev A1 dostavio odgovarajuće osiguranje plaćanja navedeno u točki c) ovog članka;
- g) ako postoji kakvo dospelje, a nepodmireno dugovanje Krajnjeg korisnika prema A1 po bilo kojoj osnovi, A1 neće odbiti zahtjev zbog dugovanja u slučaju kada Krajnji korisnik navedena dugovanja osporava u sudskom ili nekom drugom izvanjudskom postupku, osim u slučaju kada se radi o istovrsti usluge;
- h) ako postoji osnovana sumnja da će A1 usluge podnositelj zahtjeva dati na korištenje trećoj osobi u pogledu koje postoje razlozi za odbijanje Zahtjeva koji su ovdje navedeni;
- i) ako je A1 već raskinuo pretplatnički odnos s tim Krajnjim korisnikom zbog njegovih povreda ugovornih obveza, a posebno ako se radi o povredama u svezi sigurnosti javnih telekomunikacija i zaštite trećih osoba;
- j) ako ne postoje tehničke mogućnosti i uvjeti za spajanje pretplatničke terminalne opreme, ili ako utvrdi da ne postoje tehničke pretpostavke koje bi Krajnjem korisniku omogućile traženu razinu usluge u nepokretnoj mreži;
- k) ako Krajnji korisnik prilikom podnošenja Zahtjeva ne dostavi pisanu izjavu da je vlasnik nekretnine suglasan s postavljanjem terminalne opreme i izvođenjem potrebnih radova na nekretnini, a koja može biti dostavljena i putem faksa ili u elektronskom obliku;
- l) ako je Zahtjev podnijela osoba koja je na bilo koji način neovlašteno spojila svoju terminalnu opremu ili instalacije na A1 nepokretnu mrežu ili na fizički priključak drugog Krajnjeg korisnika (s njegovom suglasnosti ili bez nje), ili koja je sama neovlašteno stavila u funkciju svoj fizički priključak nakon privremenog isključenja ili raskida pretplatničkog odnosa i na neki od navedenih načina ili na neki drugi način neovlašteno koristila signale prenesene A1 nepokretnom mrežom ("krađa signala"), sve dok ta osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i nadoknadi drugu štetu nastalu A1 zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu;
- m) ako je Zahtjev podnio bivši Krajnji korisnik čiji je pretplatnički odnos raskinut zbog toga što je taj bivši Krajnji korisnik omogućio drugoj osobi neovlašteno spajanje terminalne opreme na fizički priključak ili instalaciju tog bivšeg Krajnjeg korisnika, ili na A1 nepokretnu mrežu, sve dok ta druga osoba ne plati cijenu usluga koje je neovlašteno koristila i nadoknadi drugu štetu nastalu A1 zbog neovlaštenog spajanja na nepokretnu mrežu;
- n) ako u postupku promjene operatora u nepokretnoj mreži putem Jedinственe izjave postojeći operator za Krajnjeg korisnika nije potvrdio suglasnost na raskid postojećih usluga;
- o) ako je Zahtjev podnijela pravna osoba u čijoj se vlasničkoj strukturi nalaze osobe (osnivač, vlasnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje) za koje A1 procijeni da nemaju namjeru podmiriti svoja buduća ili već dospjela dugovanja za korištenje usluga, odnosno da neće biti u mogućnosti podmiriti svoja buduća dugovanja.

## 5.3. Nepriključenje

5.3.1. U slučaju da je naknada za uključivanje usluga plaćena, a uključivanje ne bude provedeno zbog odbijanja Zahtjeva, A1 se obvezuje vratiti iznos uplaćene naknade za uključivanje, uz uvjet da Krajnji korisnik istovremeno vrati SIM karticu i/ili Terminalnu opremu A1 ako mu je ona prethodno izdana na korištenje ili ako nije u mogućnosti vratiti zaprimljenu opremu, prethodno podmiri vrijednost te opreme.

5.3.2. A1 nije obvezan sklopiti pretplatnički ugovor niti s podnositeljem zahtjeva za priključenje terminalne opreme u nepokretnoj mreži, u stanu, uredu, poslovnim prostorijama ili nekom drugom prostoru bivšeg Krajnjeg korisnika ako je s njim raskinut ugovor zbog neplaćanja, sve do podmirjenja dugovanja, osim u slučaju da ga Krajnji korisnik osporava u sudskom ili kojem drugom izvanjudskom postupku, a Zahtjev se ne odnosi na onu uslugu iz koje je nepodmireno dugovanje nastalo.

## Članak 6.

### Cjenik i uvjeti plaćanja

#### 6.1. Cjenik

6.1.1. Cijene javnih komunikacijskih usluga, kao i sve druge naknade na koje A1 ima pravo temeljem ovih Općih uvjeta, utvrđene su Cjenikom A1 koji bude na snazi u vrijeme korištenja usluga. A1 je ovlašten mijenjati Cjenik te se obvezuje obavijesti ga i učiniti dostupnim na uobičajen i pristupačan način. Cjenik će biti dostupan na svakom ovlaštenom A1 prodajnom mjestu gdje se zaprimaju Zahtjevi i na internetskim stranicama [www.A1.hr](http://www.A1.hr) te [www.tomato.com.hr](http://www.tomato.com.hr).

6.1.2. U slučaju izmjena Cjenika A1 je obvezan izvijestiti Krajnje korisnike pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i pravu na raskid pretplatničkog odnosa u skladu s ovim Općim uvjetima, a A1 može primijeniti izmjene na postojeće Krajnje korisnike najranije 30 (trideset) dana od dana njihove objave, osim izmjena koje su u korist Krajnjeg korisnika, a koje se primjenjuju bez odgode. U slučaju da su izmjene nepovoljnije za Krajnjeg korisnika u odnosu na ugovorene cijene, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti pretplatnički odnos bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa u roku od 30 (trideset) dana od dana objave predmetnih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obveza A1, posljedica izmjena porea na dodanu vrijednost ili posljedica izmjene veleprodajnih cijena na koje A1 nema utjecaja.

6.1.3. U slučaju izmjene ili ukidanja paketa usluga ili drugih dodatnih usluga A1 se obvezuje obavijestiti Krajnje korisnike usluga pisanom obavijesti (npr. uz račun) ili elektroničkim putem (SMS, elektronička pošta) najmanje 30 (trideset) dana prije takve namjeravane izmjene ili ukidanja te istodobno ponuditi drugi paket usluga ili drugu dodatnu uslugu, a u protivnom će se na odgovarajući način primjenjivati odredba iz prethodnog stavka.

6.1.4. A1 može odrediti različite cijene Usluga ili cijene instalacije u nepokretnoj mreži, za pojedine zgrade, ulice, četvrti, dijelove naselja, naselja ili područja za koja se uvjeti i troškovi pružanja usluga, odnosno izvođenja fizičkih priključaka značajnije razlikuju. Ako zbog posebnih uvjeta izvođenja fizičkog priključka i pripadajućih vodova i drugih instalacija cijenu Usluga ili instalacije nije moguće unaprijed odrediti pa one zbog toga nisu određene Cjenikom, cijene će biti ponuđene prije sklapanja pretplatničkog ugovora i posebno ugovorene.

6.1.5. U slučaju krađe ili gubitka SIM kartice Krajnji korisnik neće biti odgovoran za plaćanje usluga nakon što A1 primi prijavu o krađi ili gubitku od Krajnjeg korisnika te mu od tog trenutka usluge neće biti naplaćene. A1 neće biti odgovoran Krajnjem korisniku ni bilo kojoj trećoj osobi za štetu koja nastane kao posljedica lažne prijave o krađi ili gubitku SIM kartice.

6.1.6. Rok za povrat Terminalne opreme u nepokretnoj mreži je petnaesti (15.) dan od dana izdavanja računa u kojem je naplaćena naknada za opremu. U slučaju povrata opreme u navedenom roku sve naknade vezane uz opremu bit će stornirane. U slučaju da oprema nije vraćena u propisanom roku, ona prelazi u vlasništvo Krajnjeg korisnika uz obvezu plaćanja naknade za opremu.

#### 6.2. Uvjeti plaćanja usluga

6.2.1. A1 ispostavlja Krajnjem korisniku, osim Korisnicima unaprijed plaćene usluge, mjesečne račune za obavljene usluge i za druge naknade sukladno Cjeniku, s rokom dospeljeća navedenim na računu. Račun se može ispostavljati u pisanom ili elektroničkom obliku (e-mail, korisničke stranice npr. Moj A1). Prigovori u pogledu iznosa iz računa moraju se podnijeti A1 u pisanom obliku u skladu s člankom 9. Općih uvjeta. U suprotnom, smatra se da je Krajnji korisnik prihvatio račun. Troškove svih provizija ustanova kod kojih se obavlja plaćanje računa u potpunosti snosi Krajnji korisnik. Krajnji korisnik je obvezan platiti ukupan iznos neosporenih troškova i dugovanja nastalih za vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa, uključujući i troškove usluga (npr. troškove roaminga, prijenosa podataka i dr.) čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.

6.2.2. A1 je ovlašten temeljem suglasnosti Krajnjeg korisnika dane potpisom Zahtjeva, uz prethodnu pisanu obavijest Krajnjem korisniku, prenijeti na banke kreditore, kao i na ovlaštene agencije za naplatu potraživanja, pravo naplate računa Krajnjeg korisnika. Ako primi pisanu obavijest od A1, Krajnji korisnik je obvezan dospjeli neosporeni iznos računa bez dodatne naknade platiti izravno bankama kreditorima, odnosno agencijama za naplatu potraživanja u skladu sa zaprimljenom obavijesti. Radi omogućavanja prijenosa prava naplate bankama kreditorima, odnosno agencijama za naplatu potraživanja, A1 je bankama kreditorima i agencijama za naplatu potraživanja ovlašten predati potrebne podatke.

6.2.3. A1 je obvezan nadzirati uobičajeno ponašanje Krajnjeg korisnika te u slučaju da uoči neuobičajeno i iznenadno povećanje troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom obračunskog razdoblja, a koji prelazi dvostruko veći iznos od prosječnog iznosa računa u prethodna tri mjeseca, odnosno ako postoji opravdana sumnja na zlouporabu u korištenju usluga, A1 će o takvoj okolnosti upozoriti Krajnjeg korisnika na primjeren način, putem SMS-a, e-mail poruke ili govornog automata (IVR), a može nakon upozorenja i privremeno isključiti Terminalnu opremu radi smanjenja rizika od mogućeg nastanka štete, zaštite interesa Krajnjeg korisnika i A1 te umanjena budućeg duga. U slučaju da Krajnji korisnik koristi usluge u razdoblju kraćem od tri mjeseca, A1 će ga u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupan trošak javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje, odnosno mjesečne naknade. U slučaju privremenog isključenja, po prethodnom upozorenju korisnika u svrhu zaštite od prekomjerne potrošnje, zlouporabe ili prijevare, A1 može uvjetovati ponovno uključivanje prijevremenim plaćanjem novčanog iznosa nedospjelog potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje, ali samo ako je ukupan trošak javnih komunikacijskih usluga četverostruko veći od

prosječno iznosa računa u prethodna tri mjeseca. Upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti u odnosu na Krajinje korisnike kod kojih do povećanog korištenja određene usluge dođe zbog boravka izvan teritorija Republike Hrvatske, s obzirom na to da podatke o prometu ostvarenom u roamingu A1 zaprima od drugih operatera sa zakašnjenjem.

6.2.4. Ako zbog propusta Krajnjeg korisnika identifikacijski podaci o Krajnjem korisniku ili broj računa ne budu ispravno uneseni u nalog za plaćanje, A1 će smatrati da je potraživanje podmireno tek nakon što mu Krajnji korisnik predoči točne podatke, originalni nalog za plaćanje koji je ovjerila ustanova kod koje je plaćanje obavljeno i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na odgovarajući račun. Za kašnjenje Krajnjeg korisnika u plaćanju dospjelih potraživanja A1 ima pravo obračunati zakonsku zateznu kamatu.

6.2.5. Korisnik unaprijed plaćene usluge može koristiti A1 usluge u novčanoj vrijednosti koja se nalazi na njegovu prepaid računu do isteka roka uporabe računa kako je naznačeno na samom prepaid bonu ovisno o vrijednosti prepaid bona, a minimalno 3 (tri) mjeseca. Na prepaid bonu navedena je njegova novčana vrijednost, rok uporabe i vrijeme nadoplate prepaid računa. Novčana vrijednost prepaid bona dodaje se na prepaid račun Krajnjeg korisnika. Rokovi uporabe korisničkog bona počinju se računati od trenutka nadoplate prepaid računa Krajnjeg korisnika. Rokovi uporabe prepaid bonova ne mogu se zbrajati. Ako tijekom uporabe prethodnog prepaid bona dođe do nadoplate računa Krajnjeg korisnika novim prepaid bonom, u tom slučaju vrijedi rok uporabe koji istječe kasnije. U slučaju da A1 utvrdi da je SIM kartica dodijeljena Korisniku unaprijed plaćene usluge za potrebe korištenja pojedinih A1 usluga korištena u svrhe M2M usluge, u tom slučaju A1 će takvom korisniku onemogućiti daljnje korištenje novčanog iznosa na njegovu prepaid računu za bilo koje usluge za koje se on može koristiti, uključivo i usluge elektroničkog novca.

### 6.3. Naplata neplaćenih potraživanja

6.3.1. Krajnji korisnik je obavezan podmiriti račun do datuma dospijea naznačenog na računu. A1 može privremeno ograničiti usluge ili isključiti pretplatničku Terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže ako pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene u pisanom ili elektroničkom obliku (u slučaju da se dostavlja e-račun), a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen.

6.3.2. Za vrijeme trajanja privremenog isključenja Terminalne opreme, Krajnjem korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se Krajnji korisnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike A1. A1 mora obavijestiti Krajinje korisnike SMS porukom o tome da ne mogu primati dolazne pozive kada se nalaze izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju privremenog isključenja iz ovog stavka. Privremeno isključenje Terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničit će se samo na usluge za koje nije bilo podmireno dugovanje.

6.3.3. Ako Krajnji korisnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, A1 može trajno isključiti usluge i raskinuti pretplatnički odnos u skladu s ovim Općim uvjetima.

6.3.4. U slučaju podmirenja duga, A1 zadržava pravo obračunati Krajnjem korisniku naknadu za ponovno uključivanje pojedine usluge i/ili SIM kartice i/ili Terminalne opreme sukladno važećem Cjeniku.

## Članak 7.

### Prijenos pretplatničkog odnosa

7.1. Krajnji korisnik može prenijeti Ugovor na novog Krajnjeg korisnika putem prihvata Zahtjeva novog Krajnjeg korisnika i zasnivanjem pretplatničkog odnosa s njim, uz uvjet da novi Krajnji korisnik nastavi koristiti usluge putem istog pretplatničkog broja ranijeg Krajnjeg korisnika i/ili putem iste priključne točke mreže, odnosno na istoj lokaciji u slučaju prijenosu Ugovora za usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

7.2. Prijenos pretplatničkog odnosa izvršit će se na zahtjev ranijeg Krajnjeg korisnika, nakon što A1 prihvati Zahtjev novog Krajnjeg korisnika. Prije prihvata Zahtjeva novog Krajnjeg korisnika A1 je ovlašten poduzeti u pogledu novog Krajnjeg korisnika sve radnje na koje je inače ovlašten ovim Općim uvjetima u pogledu zasnivanja pretplatničkog odnosa, te zahtijevati dostavu identifikacijskih podataka i isprava.

7.3. Pretplatnički odnos bit će prenesen na novog Krajnjeg korisnika u trenutku kada A1 prihvati Zahtjev novog Krajnjeg korisnika, a najkasnije u roku od tri radna dana od zaprimanja potpunog Zahtjeva. Novi Krajnji korisnik odgovoran je za plaćanje korištenih usluga i naknada od trenutka kada A1 aktivira uslugu.

7.4. Raniji Krajnji korisnik odgovara prema A1 za sve troškove nastale do aktivacije usluga novom Krajnjem korisniku. A1 će ranijem Krajnjem korisniku dostaviti pisani račun za usluge i naknade koje je raniji Krajnji korisnik koristio, a čiji obračun se nije mogao izvršiti u vrijeme trajanja pretplatničkog odnosa s ranijim Krajnjim korisnikom (npr. usluge u roamingu) i koje je raniji Krajnji korisnik obavezan platiti.

7.5. U slučaju prijenosu prava na nekretninu (stan ili poslovni prostor) pretplatnički odnos u nepokretnoj mreži može se prenijeti na novog vlasnika ili korisnika nekretnine ako ta osoba nastavi upotrebljavati postojeću priključnu točku mreže na istoj lokaciji.

7.6. U slučaju iznajmljivanja stana ili poslovnog prostora najmodavac ili zakupodavac može prava i obveze iz pretplatničkog odnosa, koje se odnose na pripadajuću priključnu točku nepokretne mreže i pretplatnički broj, privremeno prenijeti na najmoprimca ili zakupnika koji time postaje privremeni Krajnji korisnik u skladu s njihovim međusobnim ugovorom. Neka od prava koja se ne mogu prenijeti na privremenog Krajnjeg korisnika su: raskid pretplatničkog odnosa, prijenos broja, preseljenje priključka, prijenos pretplatničkog odnosa i sl. Takav prijenos je podložan naplati naknade sukladno važećem Cjeniku, ako do takvog prijenosu dođe više od jedan put tijekom trajanja pretplatničkog odnosa. Najmoprimac ili zakupnik koji postaje privremeni Krajnji korisnik odgovara za ispunjenje svih obveza proizašlih iz pretplatničkog ugovora od trenutka kada je postao privremeni Krajnji korisnik. O prestanku ugovora o najmu stana ili zakupu poslovnog prostora vlasnik stana ili poslovnog prostora obavezan je bez odgode

obavijestiti A1. Nakon što zaprimi obavijest vlasnika stana ili poslovnog prostora, A1 će prava i obveze iz privremenog Pretplatničkog odnosa vratiti na vlasnika stana ili poslovnog prostora.

7.7. A1 može uskratiti pristanak na prijenos te na privremeni prijenos pretplatničkog odnosa, sukladno članku 5.2.1. ovih Općih uvjeta (Odbijanje zahtjeva).

7.8. Na zahtjev Krajnjeg korisnika A1 će realizirati zahtjev izdvajanje broja iz virtualne privatne mreže (VPN) mreže u roku od pet (5) radnih dana od dana podnošenja zahtjeva, osim ako Krajnji korisnik izričito ne zatraži izdvajanje broja na točno određeni datum.

## Članak 8.

### Smetnje, tehničke i operativne mogućnosti A1 mreže

8.1. Krajnji korisnici usluga u A1 pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži potpisom Zahtjeva prihvaćaju da A1 pruža usluge unutar tehničkih i operativnih mogućnosti sustava svoje javne komunikacijske mreže te da zbog toga usluge neće biti dostupne Krajnjem korisniku u svako doba i na svakom mjestu.

8.2. Krajnji korisnici usluga u A1 pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži obvezni su plaćati mjesečnu naknadu čak i ako usluge ne budu dostupne u određenim područjima ili u određeno doba. Krajnji korisnici usluga u A1 pokretnoj i nepokretnoj mreži obvezni su plaćati mjesečnu naknadu iako nisu koristili ili pokušali koristiti usluge unutar određenog razdoblja i/ili po promjeni lokacije korištenja usluga. A1 se obavezuje prilikom potpisivanja Zahtjeva obavijestiti Krajnjeg korisnika o eventualnim smetnjama i/ili mogućim tehničkim poteškoćama.

8.3. Ako zbog radnje Krajnjeg korisnika za koju on odgovara dođe do neočekivanog produljenja radova na otklanjanju smetnji, Krajnji korisnik neće biti oslobođen svoje obveze plaćanja mjesečne naknade A1.

8.4. A1 nije obavezan platiti naknadu štete ako je razina kakvoće obavljene komunikacijske usluge manja od propisane razine kakvoće usluge zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvidjeti niti izbjeći ili ukloniti (viša sila). A1 također neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane tijekom održavanja A1 javne komunikacijske mreže, a koja bi mogla imati utjecaj na kakvoću usluga, kao i za nezatnu štetu ili izmaklu dobit Krajnjeg korisnika nastalu zbog smetnji tijekom korištenja usluga, osim ako prisilnim propisima Republike Hrvatske nije određeno drugačije.

8.5. Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti A1 Krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje javnim komunikacijskim uslugama u razdoblju duljem od 24 sata ovisno o vrsti tehničke smetnje (odnosno 10 sati u A1 nepokretnoj mreži), u postupku rješavanja prigovora se razmjerno trajanju tehničke smetnje umanjuje mjesečna naknada ili se Krajnji korisnik na drugi način obeštećuje. Tehničkom smetnjom iz ovog stavka ne smatra se nepokriivanje određenog područja korisnim signalom A1 javne komunikacijske mreže te Krajnji korisnik koji se zatekne na tom području ne ostvaruje pravo na umanjenje naknade.

8.6. A1 će otkloniti kvar/smetnju na terminalnoj opremi koja je iznajmljena Krajnjem korisniku, odnosno koja je ustupljena Krajnjem korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara/smetnje, a u roku od najviše tri dana od prijave, Krajnjeg korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara/smetnje. Sve ostale kvarove koji nisu vezani za terminalnu opremu, a u području su odgovornosti A1, A1 će otkloniti u roku od 15 dana od dana prijave, a u roku od najviše tri dana od prijave, obavijestiti Krajnjeg korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Tijekom otklona kvara, A1 će omogućiti Krajnjem korisniku praćenje statusa prijave kvara u svakom trenutku, telefonskim i/ili elektroničkim putem.

8.7. U smislu ovoga članka, kvar odnosno smetnja podrazumijeva predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane Krajnjeg korisnika.

## Članak 9.

### Podnošenje prigovora i zahtjevi za naknadu štete

9.1. Krajnji korisnik koji je podnio prigovor na kakvoću obavljene usluge može tražiti naknadu štete od A1 ako se utvrdi da je kakvoća obavljene usluge manja od kakvoće propisane važećim propisima u Republici Hrvatskoj i ovim Općim uvjetima.

9.2. Ako se tijekom pretplatničkog odnosa pojave zahtjevi za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa za korištenje usluga ili kakva druga potraživanja iz Ugovora, Krajnji korisnik ima pravo tražiti isplatu naknade ili povrat samo ako A1 prihvati ova potraživanja ili ako su takva potraživanja utvrđena pravdomoćnom sudskom odlukom ili drugom konačnom odlukom odgovarajućeg nadležnog tijela.

9.3. Krajnji korisnik će podnijeti zahtjev A1 za naknadu ili povrat preplaćenih iznosa u pisanom obliku. A1 je ovlašten u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva prihvatiti zahtjev i isplatiti potraživanje Krajnjem korisniku, ili prihvatiti zahtjev i provesti prijeboj potraživanja koje ima prema Krajnjem korisniku s potraživanjem koje on ima prema A1 uz istodobnu dostavu Krajnjem korisniku izvještaja o prijeboju, u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva, ili u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka zahtjeva odbiti zahtjev dostavom pisane obavijesti Krajnjem korisniku o odbijanju zahtjeva.

9.4. Krajnji korisnik može podnijeti prigovor A1 u pisanom obliku, a što uključuje i elektroničku poštu ako je ona prijavljena A1 kao kontakt adresa Krajnjeg korisnika, i to: prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor na kupljeni proizvod te prigovor zbog povrede odredaba ugovora. Ako se radi o prigovoru na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, prigovor se podnosi u pisanom obliku, u roku od 30 (trideset) dana od dana dospijea računa za pružene usluge. Ako se radi o prigovoru na kakvoću pružene usluge, prigovor se podnosi u pisanom obliku, u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge. U svim drugim slučajevima prigovor se podnosi u roku od 15 (petnaest) dana od dana saznanja za radnju ili propust A1, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana povrede odredaba ugovora. Služba za korisnike provest će postupak ispitivanja opravdanosti prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji. Služba za korisnike obvezna je u prvostupanjskom postupku dostaviti pisani odgovor o prigovoru u roku od najviše 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 (trideset) dana od

dana njegova zaprimanja ako se radi o prigovoru na usluge s posebnom tarifom. 9.5. Na pisani odgovor A1 Krajnji korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri A1 (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo je obvezno dostaviti pisani odgovor Krajnjem korisniku u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. Ako Krajnji korisnik ne podnese prigovor u ostavljenom roku, Povjerenstvo ga neće uzeti u razmatranje i odbacit će ga kao nepravovremeno.

9.6. Krajnji korisnik koji je podnio prigovor iz stavka 9.4. ovog članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu plaća do rješenja prigovora nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koji se odnosi prigovor.

9.7. Ako Krajnji korisnik prilikom djelomičnog podmirenja računa nije specificirao koju uslugu u nepokretnoj mreži plaća, prvo će se, sukladno tehničkim mogućnostima, isključiti telefonska usluga, potom internetska usluga te na kraju TV usluga, ovisno o tome koliki dio računa nije podmiren.

9.8. Krajnji korisnik neće biti dužan platiti sporni iznos računa ako je tijekom razdoblja na koje se odnosi njegov prigovor došlo do tehničke smetnje ili druge neispravnosti, prijevare ili zlorabice za koju je temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje za obavljanje uslugu. Ako je račun već plaćen u cijelosti, Korisniku će biti vraćen više zaračunati iznos ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće obračunsko razdoblje.

9.9. Krajnjem korisniku koji je podnio prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovor na neopravdanu obustavu usluga, A1 će, ako se utvrdi opravdanost zahtjeva Krajnjeg korisnika, omogućiti pravo na raskid ugovora bez podmiranja ugovornih obveza te povrat svih neopravdano naplaćenih iznosa, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.

9.10. Ako Krajnji korisnik ospori A1 račun u sudskom ili izvansudskom postupku, a uredno i dalje podmiruje sve sljedeće nesporne račune, A1 ne smije Krajnjem korisniku isključiti usluge do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka te postupka rješavanja spora pred Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM), osim u slučaju kada je Krajnji korisnik raskinuo pretplatnički odnos. Ako se taj prigovor odnosi na određene pozivne brojeve, odnosno na određenu vrstu odlaznih poziva na računu, A1 će odmah nakon zaprimanja prigovora, a na temelju zahtjeva Krajnjeg korisnika, sukladno tehničkim mogućnostima bez naknade zabraniti uporabu tih odlaznih poziva dok Krajnji korisnik ne opozove takav zahtjev.

9.11. U slučaju prigovora iz stavka 9.4. ovog članka, Krajnji korisnik može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, u roku od najviše 30 (trideset) dana od dana zaprimanja pisanog odgovora Povjerenstva.

9.12. U slučaju podnošenja prigovora, A1 je obavezan zastati sa svim postupcima do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred HAKOM-om, uključujući i slanje opomene. U slučaju donošenja odluke ili mišljenja o neosnovanosti prigovora Krajnjeg korisnika, A1 može potraživati osporavani iznos u skladu sa zakonom. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred HAKOM-om.

9.13. Ako je A1 obustavio pružanje usluge prije nego što je od Krajnjeg korisnika, nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 9.10. ovog članka, obavezan je bez odgode i bez naknade ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu Krajnjem korisniku do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, odnosno postupka rješavanja spora pred HAKOM-om, osim u slučaju kada je Krajnji korisnik raskinuo pretplatnički odnos.

9.14. A1 će upoznati Krajnjeg korisnika putem računa i na drugi prikladan način s uvjetima podnošenja prigovora, u skladu s ovim Općim uvjetima, a osobito o rokovima i načinu podnošenja prigovora, nazivu i sjedištu te brojevima telefona i telefaksa nadležne službe A1 za rješavanje prigovora i reklamacije te o mogućnostima pribavljanja obrasca za podnošenje prigovora i reklamacije.

9.15. Podroban ispis računa korisnicima unaprijed plaćenih usluga dostavlja se bez naknade u slučaju podnošenja prigovora sukladno odredbama ovog članka i sukladno posebnim propisima o zaštiti osobnih podataka.

9.16. U slučaju prigovora Krajnjeg korisnika zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora u pogledu brzine širokopojasnog pristupa internetu u A1 nepokretnoj mreži, Krajnji korisnik je obavezan dostaviti mjerenja brzine širokopojasnog pristupa internetu koje se obavlja putem posebnog mjernog alata (koji je dostupan na internetskim stranicama HAKOM-a), u skladu s posebnim uvjetima korištenja tog alata.

9.17. Krajnji korisnik koji je podnio zahtjev za prijenos broja u A1 mrežu ima pravo pisanim putem podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni prijenos broja. Krajnji korisnik ima pravo na isplatu naknade zbog neopravdanog kašnjenja ili odgode prijena broja, neželjenog prijena broja, te nemogućnosti korištenja ili realizacije usluge. Naknada iznosi 10,00 kn za svaki započeti sat nepravovremenog prijena broja, a najviše 3.600,00 kn za jedan broj ili 36.000,00 kn za više brojeva na jednom zahtjevu za prijenos broja. Podaci koji su mjerodavni za evidentiranje nepravovremenog prijena broja pohranjeni su u sustavima HAKOM-a, a temelje se na podacima o mogućnosti korištenja usluge na prenesenom broju. Krajnji korisnik prihvaća mogućnost da termin prijena broja koji je upisan u zahtjevu za prijenos broja naknadno može biti odgođen, o čemu će korisnik biti pravovremeno obaviješten. Zahtjev se podnosi u roku od 30 dana od provedenog prijena broja ili od vremenskog okvira prijena kada prijenos nije realiziran. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti broj ili brojeve za koje se traži naknada te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, A1 će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Krajnjeg korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade (odobrenje i isplata na tekući račun, dodjela kredita na sljedećem mjesečnom računu ili na računu za unaprijed plaćene usluge) te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da A1 nije odgovoran za isplatu naknade, da

nije došlo do nepravovremenog prijena broja, da prijenos broja nije bio otkazan zbog kašnjenja, da je korisnik već ostvario pravo na naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako A1 utvrdi da je došlo do nepravovremenog prijena broja ili kašnjenja u prijenu broja, a A1 za to nije odgovoran, A1 će prosljediti zahtjev korisnika drugom operatoru koji je obavezan preuzeti daljnje vođenje postupka, o čemu će obavijestiti korisnika. U slučaju da je drugi operator prosljedio prema A1 zahtjev za isplatu naknade koji sadrži sve potrebne podatke, A1 će provjeriti uvjete za isplatu naknade i u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva od drugog operatora odgovoriti korisniku je li zahtjev odbijen ili je odobrena isplata naknade i na koji način. Ako je isplata naknade odobrena, provest će se najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva drugom operatoru. U slučaju da zahtjev za isplatu naknade bude odbijen, Krajnji korisnik može podnijeti prijavu inspektoratu HAKOM-a.

9.18. Krajnji korisnik u nepokretnoj mreži A1 koji je podnio Zahtjev za usluge nepokretne mreže ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje preslike potpisanog zahtjeva i preslike dokumenta za provjeru identiteta) podnijeti poseban zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u uspostavi usluge u nepokretnoj mreži, što uključuje i naknadne zahtjeve za pružanjem pojedine A1 usluge ili za izmjenu pretplatničkog ugovora ili preseljenja pretplatničke linije ili za prekid usluge dulji od jednog dana koji je posljedica promjene operatora. Korisnik ima pravo na isplatu naknade i ako je zbog prekoračenja roka uspostave usluge otkazao Zahtjev, kao i u slučaju kašnjenja u realizaciji preseljenja pretplatničke linije. Naknada iznosi 240,00 kn za svaki započeti dan, a najviše za 15 dana kašnjenja, tj. 3.600,00 kn. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od dana realizacije usluge ili podnošenja zahtjeva za raskid prema članku 13.7. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum podnošenja Zahtjeva ili Jedinственe izjave te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Nakon provjere svih relevantnih činjenica, ako su zadovoljeni uvjeti za isplatu naknade, A1 će u roku od 7 radnih dana od dana primitka zahtjeva obavijestiti Krajnjeg korisnika o odobrenom iznosu i načinu isplate naknade te će u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva realizirati isplatu naknade. Ako se provjerom utvrdi da nije došlo do kašnjenja u uspostavi usluge, da realizacija nije bila otkazana zbog kašnjenja, da je korisnik dao pisanu suglasnost na produljenje roka za uspostavu usluge, da rok za realizaciju usluge nije istekao zbog okolnosti koje su navedene u članku 5.1.1., da je korisnik već ostvario pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja, da je korisnik bio obaviješten o nemogućnosti realizacije usluge u propisanom roku ili da zahtjev nije podnesen u propisanom roku, zahtjev će biti odbijen, o čemu će Krajnji korisnik biti obaviješten u roku od 7 radnih dana od primitka zahtjeva. Ako korisnik od A1 istovremeno zahtjeva i ostvari pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja i naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge, A1 mu neće dodijeliti naknadu za kašnjenje u uspostavi usluge.

9.19. U slučaju da A1 ne otkloni kvar/smetnju u rokovima iz članka 8.6. Krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Krajnjeg korisnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a A1 je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži

9.20. Ako Krajnji korisnik ne podnese zahtjev iz članka 9.19. zbog kašnjenja A1 u otklonu kvara/smetnje, Krajnji korisnik ima pravo pisanim ili elektroničkim putem (u pravilu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s bilo koje adrese elektroničke pošte uz prilaganje preslike potpisanog zahtjeva i preslike dokumenta za provjeru identiteta) podnijeti prigovor na kakvoću usluge i zahtjev za isplatu naknade za kašnjenje u otklonu kvara/smetnje. Naknada iznosi 240,00 kn za svaki započeti dan kašnjenja nakon isteka roka za otklon kvara, a najviše za petnaest dana kašnjenja, tj. 3.600,00 kn. Zahtjev za isplatu naknade podnosi se u roku od 30 dana od dana dovršetka otklona kvara/smetnje. Uz zahtjev je potrebno priložiti presliku identifikacijskog dokumenta, navesti broj ili brojeve ili usluge za koje se traži naknada, datum prijave kvara, te broj tekućeg računa na koji se može izvršiti isplata naknade, odnosno druge odgovarajuće dokumente za korisnike pravne osobe. Krajnji korisnik ne ostvaruje pravo na isplatu naknade ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Krajnjeg korisnika ili višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a A1 je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. Radi otklanjanja dvojbi, Krajnji korisnik koji je zatražio isplatu naknade zbog kašnjenja u otklonu kvara/smetnje nema pravo po istoj osnovi tražiti i raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.

## Članak 10.

### Obveza A1 o čuvanju podataka o Krajnjim korisnicima

10.1. A1 će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svojim Krajnjim korisnicima. Detaljne odredbe o obradi osobnih podataka Krajnjeg korisnika koja se odnosi na elektroničke komunikacijske usluge koje A1 pruža Krajnjem korisniku nalaze se u Izjavi o zaštiti osobnih podataka za A1 Hrvatska d.o.o. na <http://www.A1.hr/zastita-osobnih-podataka>.

## Članak 11.

### Privremeno isključenje Terminalne opreme i/ili ograničenje usluga

11.1. A1 ima pravo trenutnog privremenog isključenja Terminalne opreme, kao i pravo ograničenja korištenja usluga Krajnjem korisniku, uz davanje obavijesti, u slučajevima:

- ako A1 utvrdi postojanje okolnosti vezanih uz naplatu potraživanja iz članka 6.3.1. ovih Općih uvjeta;
- ako A1 zaprimi prijavu o gubitku ili krađi SIM kartice i/ili Terminalne opreme sukladno posebnim uvjetima korištenja za terminalnu opremu i realizacije

- usluga priključenja;
- c) ako A1 naknadno utvrdi postojanje bilo kojeg razloga za odbijanje Zahtjeva navedenih u točki 5.2. ovih Općih uvjeta;
- d) ako postoji osnovana sumnja da je Krajnji korisnik zloupotrebjavao, zloupotrebljava ili ima namjeru zloupotrebjavati usluge koje pruža A1 ili ako omogućuje zloupotrebu ovih usluga trećim osobama;
- e) ako je priključena Terminalna oprema neispravna ili nije certificirana, ili je Krajnji korisnik neovlašteno priključio Terminalnu opremu;
- f) ako je Krajnji korisnik omogućio drugoj osobi da svoju terminalnu opremu neovlašteno spoji na fizički priključak, vodove ili drugu instalaciju, ili izravno na A1 nepokretnu mrežu;
- g) ako je Krajnji korisnik uklonio postojeću/instaliranu terminalnu opremu i pripadajuće instalacije te je priključio vlastitu mrežnu terminalnu opremu za koju postoji osnovana sumnja da uzrokuje štetne smetnje u javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži;
- h) ako tijekom trajanja pretplatničkog ugovora A1 utvrdi kršenje Kodeksa ponašanja prilikom korištenja internetske usluge u nepokretnoj mreži (odredbe o razumnoj korištenju mrežnih resursa ili zloupotrebi);
- i) ako su fizički priključak ili druga instalacija u stanu Krajnjeg korisnika ili drugom prostoru neispravni tako da mogu izazvati smetnje u radu nepokretne mreže;
- j) ako Krajnji korisnik ne omogućuje pregled terminalne opreme ili priključka;
- k) ako je potrebno izvesti radove na nepokretnoj pristupnoj mreži koje nije moguće izvesti bez privremenog isključenja, A1 ima pravo provesti privremeno isključenje 30 (trideset) dana nakon što je obavijestio Krajnjeg korisnika o potrebi izvođenja radova i najavio privremeno isključenje;
- l) u svakom drugom slučaju koji je predviđen mjerodavnim propisima ili ovim Općim uvjetima.

11.2. Terminalna oprema bit će ponovno trenutno isključena, odnosno ograničene usluge će prestatiti kada razlozi za privremeno isključenje Terminalne opreme ili ograničenje usluga budu uklonjeni.

11.3. Obvezno trajanje pretplatničkog odnosa ne teče za vrijeme privremenog isključenja Terminalne opreme do kojeg je došlo na zahtjev Krajnjeg korisnika, a po ponovnom uključenju nastavlja teći. Krajnji korisnik ima pravo zatražiti privremeno isključenje Terminalne opreme iz javne elektroničke komunikacijske mreže jednom godišnje koje ne može trajati dulje od 3 (tri) mjeseca, a iznimno do najviše 270 (dvije stotine sedamdeset) dana godišnje, u skladu s Uvjetima korištenja usluge Privremeno mirovanje koji se nalaze na internetskoj stranici [www.a1.hr/uvjeti-koristenja](http://www.a1.hr/uvjeti-koristenja). Ako Krajnji korisnik ne odredi željeni datum privremeno isključenja, A1 će zahtjev za privremeno isključenje realizirati u roku od pet (5) radnih dana od dana primitka zahtjeva. Krajnji korisnik je obavezan nastaviti plaćanje najma terminalne opreme u nepokretnoj kabelskoj mreži za vrijeme trajanja privremenog isključenja. Ako Pretplatnik zahtjeva privremeno isključenje samo jedne od usluga, prihvaćanje tog zahtjeva od strane A1 može rezultirati i privremenim isključenjem neke druge A1 usluge, ako se radi o tehnički uvjetovanim ili povezanim uslugama, što se posebno odnosi na usluge i pakete usluga u nepokretnoj mreži.

11.4. A1 je obavezan, ako postoji tehnička mogućnost, ponuditi svim Krajnjim korisnicima mogućnost postavljanja zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci. Prigodom potpisivanja Ugovora, A1 ili njegovi ovlašteni pružatelji obvezni su ponuditi takvu mogućnost. Ako Krajnji korisnik odabere navedenu mogućnost, može je početi koristiti bilo kada za vrijeme trajanja Ugovora te će ona ostati na snazi sve dok Krajnji korisnik ne zatraži ukidanje.

11.5. Za vrijeme privremenog isključenja Terminalne opreme i privremenog isključenja na zahtjev Krajnjeg korisnika, mjesečna naknada se ne naplaćuje. Za vrijeme ograničenja pojedinih usluga (npr. SMS, roaming, usluge s posebnom tarifom) ili ograničenja odlaznih poziva uslijed neplaćanja usluga, mjesečna naknada se naplaćuje.

## Članak 12.

### Raskid pretplatničkog odnosa

12.1. Pretplatnički odnos između A1 i Krajnjeg korisnika može biti raskinut zbog razloga navedenih u mjerodavnim propisima, kao i u sljedećim slučajevima:

- a) ako se utvrdi postojanje okolnosti navedenih u članku 6.3.3 ovih Općih uvjeta;
- b) ako Krajnji korisnik više nema adrese u Republici Hrvatskoj za dostavu računa i obavijesti A1 ili ako nije odredio fizičku adresu za slanje računa, a nije odredio adresu elektroničke pošte za dostavu e-računa;
- c) ako A1 sazna da je bilo koji od podataka Krajnjeg korisnika iz Zahtjeva lažan ili nepotpun, a takvi podaci ne budu valjano ispravljani u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka obavijesti A1;
- d) ako postoji osnovana sumnja da Krajnji korisnik zloupotrebjava usluge koje pruža A1 ili ako Krajnji korisnik omogućuje takvu zloupotrebu trećim osobama, ili ako postoji osnovana sumnja da A1 usluge koristi treća osoba radi obavljanja nezakonitih radnji, a posebno u slučajevima zluporabe poziva prema broju 112;
- e) u slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos broja u skladu s posebnim propisom;
- f) ako nadležno tijelo utvrdi krivnju Krajnjeg korisnika za namjerno uznemiravanje drugih korisnika, ometanje i/ili onemogućavanje korištenja A1 usluga drugim korisnicima uslugama;
- g) ako nakon sklapanja pretplatničkog ugovora nastupe ili se pokažu okolnosti zbog kojih A1 nije u mogućnosti izvesti fizički priključak, ili A1 nije u mogućnosti pružati ugovorene usluge ni nakon proteka roka od 7 dana od dana realizacije priključka ili dostave Terminalne opreme u nepokretnoj mreži, ili ako bi zbog tih okolnosti, da su postojale ili bile poznate, A1 mogao odbiti zahtjev za priključenje, a posebno ako u razumnoj roku ne dobije građevinsku ili drugu potrebnu dozvolu za gradnju nepokretne mreže. Kad prestanu razlozi zbog kojih je raskinut pretplatnički ugovor te ako postoje uvjeti za priključenje, A1 će o tome obavijestiti Pretplatnika

## Članak 13.

### Ostali razlozi za raskid pretplatničkog odnosa

13.1. Krajnji korisnik može raskinuti pretplatnički odnos slanjem obavijesti o raskidu Ugovora poštom, elektroničkim putem, telefaksom ili potpisivanjem zahtjeva za raskid Ugovora na ovlaštenom prodajno-poslovnom mjestu, te putem telefona za one Krajnje korisnike koji pretplatnički odnos mogu zasnovati putem telefona. Krajnji korisnik koji podnosi zahtjev u pravilu ga treba potpisati i dostaviti svoje identifikacijske podatke koji obuhvaćaju ime i prezime pretplatnika ili ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, OIB, presliku osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku i uslugama za koje podnosi zahtjev. Ako se radi o zahtjevu za raskid ugovora iz članka 5.1.4. i 5.1.5. ovih Općih uvjeta koji se podnosi elektroničkim putem ili zahtjevu koji se podnosi s verificirane adrese elektroničke pošte, on ne mora biti potpisan niti treba biti dostavljena preslika identifikacijskog dokumenta. Ako je zahtjev za raskid podnesen putem telefona Krajnji korisnik mora prilikom telefonskog razgovora navesti svoje identifikacijske podatke koji obuhvaćaju ime i prezime pretplatnika ili ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, OIB, broj osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku i uslugama za koje podnosi zahtjev. Osim u slučaju iz čl. 3.7. ovih Općih uvjeta, po zaprimanju pisane obavijesti o raskidu, Ugovor u pokretnoj mreži bit će raskinut u roku od jednog radnog dana, a pretplatnički ugovor u nepokretnoj mreži u roku od pet (5) radnih dana od dana kad je A1 zaprimio izjavu o raskidu pretplatničkog ugovora. U slučaju da je raskid ugovora u nepokretnoj mreži posljedica obrade Jedinstvene izjave, poseban pisani zahtjev za raskid ugovora nije potreban, a raskid može nastupiti prijenosom broja, aktivacijom usluge kod novog operatora ili na zahtjev Krajnjeg korisnika. A1 će Krajnjeg korisnika obavijestiti o razlozima koji su doveli do raskida i datumu raskida ugovora.

13.2. U slučaju smrti Krajnjeg korisnika njegovi nasljednici ili članovi obitelji s kojima je živio u obiteljskom kućanstvu obvezni su obavijestiti A1 o smrti Krajnjeg korisnika u roku od 30 (trideset) dana od dana smrti, u kojem mogu istovremeno zatražiti prijenos pretplatničkog odnosa. A1 će realizirati zahtjev za prijenos pretplatničkog odnosa u roku od tri (3) radna dana od zaprimanja zahtjeva i potpune dokumentacije podnositelja zahtjeva za prijenosom. Uz zahtjev je potrebno priložiti smrtni list preminulog Krajnjeg korisnika i identifikacijske podatke osobe na koju se prenosi pretplatnički ugovor, a koji obuhvaćaju ime i prezime podnositelja zahtjeva ili ovlaštene osobe u pravnoj osobi, adresu, OIB, presliku osobnog identifikacijskog dokumenta i podatke o priključku i uslugama za koje podnosi zahtjev. Ako nasljednik ili član obitelji Krajnjeg korisnika s kojim je on živio u obiteljskom kućanstvu u obavijesti o smrti ne zatraži od A1 promjenu imena u naslovu Krajnjeg korisnika i prijenos pretplatničkog odnosa, pretplatnički odnos smatra se da su raskinutim danom smrti Krajnjeg korisnika. Nasljednici preminulog Krajnjeg korisnika odgovaraju prema A1 u skladu s odredbama posebnog propisa o nasljeđivanju za sva nepodmirena dugovanja koja su nastala prije dana smrti preminulog Krajnjeg korisnika, kao i za potraživanja A1 koja nastanu do trenutka stvarnog isključenja Terminalne opreme preminulog Krajnjeg korisnika. Ako nakon smrti Krajnjeg korisnika nasljednici, odnosno članovi zajedničkog kućanstva nastave koristiti usluge sadržane u njegovu pretplatničkom ugovoru, smatra se da su time izrazili volju za nastavkom pretplatničkog ugovora, u kojem su slučaju obvezni zatražiti prijenos pretplatničkog ugovora na svoje ime.

13.3. Ako A1 namjerava obustaviti pružanje nekih svojih usluga, mora obavijestiti Krajnje korisnike tih usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 (trideset) dana unaprijed.

13.4. Krajnji korisnik unaprijed plaćene usluge ima pravo zatražiti povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa u slučaju prijenosa broja u roku od 30 dana od prijenosa broja, kao i neiskorištenog novčanog iznosa na neaktiviranom bonu u roku od 60 dana od kupnje bona. Uz zahtjev za povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa na računu za unaprijed plaćene usluge Krajnji korisnik je obavezan dati na uvid SIM karticu, identifikacijski dokument i presliku zahtjeva za prijenos broja, a ako je riječ o neaktiviranom bonu, kupljeni bon. Pravo na povrat ne odnosi se na novčani iznos koji je posljedica A1 uplate u sklopu posebnih promotivnih uvjeta.

13.5. U slučaju podnošenja zahtjeva za prijenos broja, Krajnji korisnik ostaje u obvezi plaćanja A1 usluga korištenih do trenutka prijenosa broja u elektroničku komunikacijsku mrežu primatelja broja. Za potraživanja dospjela nakon prijenosa broja u mrežu primatelja broja A1 će korisniku izdati račun. U slučaju da je pretplatnički ugovor sklopljen uz obvezno trajanje, A1 će kao davatelj broja Krajnjem korisniku dati informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, na način i pod uvjetima iz članka 13.6. U navedenom slučaju, ako je pretplatnički ugovor sklopljen uz obvezno trajanje, a Krajnji korisnik nije izjavio da je upoznat i pristaje podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, A1 može odgoditi prijenos broja u pokretnoj mreži sukladno važećem pravilniku koji propisuje način, uvjete i postupak ostvarivanja prenosivosti broja.

13.6. Nakon što je drugi operator dostavio prema A1 jedinstvenu izjavu za raskid ugovora s A1, Krajnji korisnik u nepokretnoj mreži ima pravo odustati od raskida svojeg ugovora s A1, u slučaju kada ga A1 mora kontaktirati zbog toga što je Krajnji korisnik zatražio zadržavanje nekih A1 usluga ili promjena operatora utječe na prava Krajnjeg korisnika iz drugog ugovora sklopljenog između Krajnjeg korisnika i A1 ili zbog dostavljanja informacije o naknadi za prijevremeni raskid ugovornog odnosa, ako je pretplatnički ugovor sklopljen uz obvezno trajanje, a na Jedinstvenoj izjavi nije naznačeno da je Krajnji korisnik upoznat i pristaje platiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora.

13.7. Krajnji korisnik u nepokretnoj mreži koji je podnio Zahtjev za A1 usluge ili je ugovor sklopljen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija A1 ima pravo pisanim putem povući Zahtjev bez plaćanja naknada ako A1 nije realizirao usluge u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora, a Krajnji korisnik nije dao pisanu ili elektroničku suglasnost na produljenje valjanosti Zahtjeva, ili ako A1 Krajnjeg korisnika nije u roku od 15 dana obavijestio o prihvaćanju Zahtjeva, odnosno potvrdio mogućnost realizacije usluge.

13.8. A1 je obavezan u svako vrijeme bez odgode, a najkasnije u roku od dva (2) radna dana i u zatraženom obliku dati Krajnjem korisniku informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora te načinu uplate na način

da Krajnji korisnik dobije informaciju o ostvarenim popustima na proizvode i usluge, kao i mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja pretplatničkog ugovora. Zahtjev Krajnjeg korisnika može biti podnesen usmeno, pisanim ili elektroničkim putem, pri čemu informacija o iznosu dugovanja sadrži datum izračuna, te datum početka i kraja obveznog trajanja ugovora.

#### **Članak 14.**

##### **Prijevreteni raskid**

14.1. U slučaju da Krajnji korisnik jednostrano raskine Ugovor ili ako A1 raskine Ugovor krivnjom Krajnjeg korisnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja Ugovora (što uključuje i raskid Ugovora u slučaju prijenosa broja), Krajnji korisnik obavezan je platiti ukupan iznos svih preostalih mjesečnih naknada za ostatak razdoblja obveznog trajanja Ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ako je plaćanje te naknade povoljnije za Krajnjeg korisnika.

#### **Članak 15.**

##### **Prestanak Krajnjeg korisnika (pravne osobe)**

15.1. U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv Krajnjeg korisnika (pravne osobe), stečajni upravitelj, odnosno likvidator obavezan je obavijestiti A1 u pisanom obliku o pokretanju stečajnog i likvidacijskog postupka u roku od 30 (trideset) dana od dana pokretanja ovih postupaka.

15.2. Ugovor će se smatrati raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije protiv Krajnjeg korisnika osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Krajnjeg korisnika ili ako ne zatraži prijenos Ugovora na način kako je to predviđeno ovim Općim uvjetima. Krajnji korisnik protiv kojega je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obavezan je platiti A1 sva potraživanja koja nastanu do trenutka isključenja Terminalne opreme.

#### **Članak 16.**

##### **Otključavanje uređaja u pokretnoj mreži**

16.1. A1 zadržava pravo zaključati uređaje koji su namijenjeni za korištenje unaprijed plaćene usluge u pokretnoj mreži A1. A1 će na zahtjev Krajnjeg korisnika koji koristi unaprijed plaćene usluge (prepaid), nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji mobilnog uređaja, bez naknade u roku od 5 dana omogućiti daljnje korištenje uređaja u ostalim pokretnim mrežama, sukladno uvjetima korištenja te usluge.

#### **Članak 17.**

##### **Rješavanje sporova**

17.1. Sporovi koji bi proizašli iz Ugovora, uključujući sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, A1 i Krajnji korisnik nastojat će riješiti na prijateljski način. U slučaju spora Krajnji korisnik može podnijeti prigovor Službi za korisnike A1 kao prvostupanjskom tijelu, a ako nije zadovoljan njegovim rješenjem, u ostavljenom roku podnosi pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu kao drugostupanjskom tijelu. Ako Krajnji korisnik nije zadovoljan odlukom Povjerenstva, u roku od 30 (trideset) dana od njezina zaprimanja ima pravo zahtjev za rješavanje spora uputiti HAKOM-u. Ako, međutim, ugovorne strane ne uspiju riješiti svoje sporove na opisani način, nadležni sud bit će stvarno nadležni sud u Zagrebu.

#### **Članak 18.**

##### **Završne odredbe**

18.1. Ovi Opći uvjeti će se objaviti na internetskim stranicama A1, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj, te će biti dostupni na svim ovlaštenim A1 prodajno-poslovnim mjestima.

18.2. A1 će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na način sukladno stavku 18.1. ovog članka.

18.3. Za vrijeme korištenja A1 usluga Krajnjim korisnicima bit će omogućen besplatan pristup Službi za korisnike na brojeve: 0800 091 091 za A1 korisnike pokretne i nepokretne mreže, te 0800 092 092 za Tomato korisnike.

18.4. U slučaju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta A1 mora obavijestiti Krajnje korisnike pisanim ili elektroničkim putem o predloženim izmjenama i dopunama i njihovu pravu na raskid Ugovora, u skladu s ovim Općim uvjetima.

18.5. A1 može primijeniti izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na postojeće Korisnike najranije nakon 30 (trideset) dana od dana njihove objave. Izmjene koje su isključivo u korist Krajnjih korisnika mogu se primijeniti bez odgode.

18.6. U slučaju izmjene ovih Općih uvjeta, koja je za Krajnjeg korisnika nepovoljnija u odnosu na važeći Ugovor, Krajnji korisnik ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa, u roku od 30 (trideset) dana od dana njihove objave, osim u slučaju ako su te izmjene općih uvjeta poslovanja:

1. posljedica regulatornih obveza koje proizlaze iz Zakona o elektroničkim komunikacijama,
  2. posljedica izmjene poreza na dodanu vrijednost,
  3. posljedica izmjene veleprodajnih uvjeta na koje A1 nema utjecaja.
- Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 1. siječnja 2020. godine.