



## IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA A1 HRVATSKA 01.01.2020.

### 1. Što su Opći uvjeti poslovanja?

Opći uvjeti poslovanja su temeljni akt kojim se uređuju odnosi između A1 Hrvatska kao operatora javnih komunikacijskih mreža i javnih komunikacijskih usluga s jedne strane i korisnika usluga u A1 mreži, s druge strane. Općim uvjetima propisuju se usluge i kakvoća tih usluga koje A1 pruža svojim korisnicima, način i uvjeti zasnivanja, trajanja, prijenosa i prestanka pretplatničkog odnosa, podnošenje prigovora korisnika i slično. Zajedno sa zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa, Cjenikom usluga i uvjetima korištenja odabrane usluge čine pretplatnički ugovor.

### 2. Zašto se mijenjaju Opći uvjeti poslovanja?

Zbog izmjena Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i Pravilnika o prenosivosti broja koje stupaju na snagu 1. siječnja 2020. godine nužno je uskladiti postojeće Opće uvjete poslovanja s navedenim propisima.

### 3. Koje su najvažnije promjene?

Ove izmjene Općih uvjeta napravljene su radi usklađivanja s izmjenama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i Pravilnika o prenosivosti broja. Ističemo:

- skraćeni su rokovi za aktivaciju i deaktivaciju usluga u nepokretnoj mreži,
- izmijenjen je postupak sklapanja ugovora na daljinu,
- uvedeni su rokovi za realizaciju zahtjeva za prijenos pretplatničkog ugovora, za privremeno isključenje usluge i izdvajanje broja iz VPN-a,
- propisani su rokovi za otklon kvara i prava korisnika u slučaju kašnjenja u otklonu kvara
- uvedeno je pravo krajnjeg korisnika na besplatan pristup aplikaciji HAKOMetar Plus za prvih 10 spajanja tijekom jednog mjeseca

### 4. Mogu li u roku od 30 dana od objave novih Općih uvjeta raskinuti svoj pretplatnički ugovor s A1 bez naknade za prijevremeni raskid (penala)?

Ne, prema članku 42. Zakona o elektroničkim komunikacijama pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade moguć je samo u slučaju ako su izmjene Općih uvjeta nepovoljnije za korisnika od onih uvjeta pod kojima je korisnik sklopio pretplatnički odnos



A1 Hrvatska d.o.o.  
Vrtni put 1  
HR - 10000 Zagreb  
A1.hr

s A1. Ove izmjene Općih uvjeta napravljene su radi usklađenja sa zakonskom regulativom, te su stoga ove izmjene isključivo u korist korisnika.

#### 5. Od kada se na korisnike primjenjuju nove odredbe iz Općih uvjeta poslovanja?

Na sve korisnike ovi "novi" Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se od 1. siječnja 2020. godine.