



---

## Uvjeti korištenja usluge Pristup mreži

### 1. Opće odredbe

1.1. Ovim Uvjetima korištenja (dalje u tekstu: Uvjeti) opisuju se uvjeti, tehničke mogućnosti i ograničenja korištenja usluge Pristup mreži (dalje u tekstu: Mrežne usluge).

1.2. A1 Hrvatska može u svako doba promijeniti ove Uvjete, o čemu će obavijestiti Davatelja usluga najkasnije trideset (30) dana prije izvršenih promjena.

### 2. Pojmovi i značenja

Za potrebe ovoga Ugovora, dolje navedeni pojmovi imat će sljedeće značenje:

**Aplikacija:** Programski paket putem kojeg Davatelj usluga pruža Usluge i koja je u vlasništvu Davatelja usluga ili nad kojom Davatelj usluga ima pravo korištenja na temelju zasebnog ugovora (licencnog ili sličnog ugovora)

**Davatelj usluga:** Pravna ili fizička osoba koja pruža javne komunikacijske usluge na tržištu koristeći se javnom komunikacijskom mrežom

**Korisnik:** Fizička ili pravna osoba koja se koristi javnim komunikacijskim uslugama ili ih zahtijeva

**OIP:** Open Interface Platform – A1 operativna platforma za Mrežne usluge, koja uključuje i sve nadograđene, unaprijeđene ili izmijenjene verzije te platforme

**Pristup mreži:** Fizičko i logičko povezivanje terminalne i druge opreme na javnu komunikacijsku mrežu ili dijelove te mreže, kao i fizičko i logičko povezivanje jedne javne komunikacijske mreže s drugom javnom komunikacijskom mrežom ili njezinim dijelovima radi uporabe funkcija te mreže ili radi korištenja uslugama koje se putem nje obavljaju

### 3. Opis Mrežnih usluga

#### 3.1. SMS usluge

3.1.1. Davatelj usluga u mogućnosti je primati SMS poruke koje Korisnici A1 Hrvatska šalju na Kratke kodove koje koristi Davatelj usluga. Davatelj usluga u mogućnosti je slati Korisnicima SMS poruke s Kratkih kodova koje koristi.

3.1.2. Primjeri SMS usluga: nagradne igre, kvizovi, chat, odgovori na upit, glasovanja...

3.1.3. Brzina propusnosti za SMS poruke definirana je kako slijedi:

<b>Ograničenje propusnosti za Davatelja usluga</b>	
Broj poruka po sekundi (primanje i slanje)	6
Broj poruka po satu	7.500
Broj poruka po danu	60.000

### **3.2. MMS usluge**

3.2.1. Davatelj usluga u mogućnosti je primati MMS poruke koje Korisnici A1 Hrvatska šalju na kratke kodove koje koristi Davatelj usluga. Davatelj usluga u mogućnosti je slati Korisnicima MMS poruke s kratkih kodova koje koristi.

3.2.2. Primjeri MMS usluga: nagradne igre, odgovori na upit, slanje informacija.

3.2.3. Brzina propusnosti za MMS poruke definirana je kako slijedi:

<b>Ograničenje propusnosti za Davatelja usluga</b>	
Broj poruka po sekundi (primanje i slanje)	1
Broj poruka po satu	1.500
Broj poruka po danu	15.000

### **3.3. Sustavu za naplatu usluga**

3.3.1. Davatelj usluga je u mogućnosti izvršiti naplatu transakcija Korisniku A1 Hrvatska, za Usluge koje pruža putem Pristupa mreži i Mrežnih usluga, isključivo za Usluge koje je Korisnik A1 Hrvatske zatražio i odobrio.

3.3.2. Davatelj usluga ne smije koristiti Uslugu u svrhe drukčije od navedenih u Zahtjevu za Mrežne usluge bez prethodnog pisanog odobrenja A1 Hrvatske.

3.3.3. Primjer Usluge: naplata transakcije za kupovinu digitalnih sadržaja koje Korisnici A1 Hrvatske mogu kupiti putem Usluge.

3.3.4. Pod terminom digitalni sadržaji razumijevaju se sadržaji koji mogu biti korišteni i upotrebljeni na terminalnoj opremi priključenoj u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži.

3.3.5. Primjeri digitalnih sadržaja: sličice za zaslon mobilnog telefona, zvukovi i melodije za zvonjavu mobilnog telefona, igrice za mobilni telefon i drugo.

3.3.6. Dodatni Uvjeti korištenja za uslugu naplate definirani su u Aneksu ugovora koji Davatelj usluga potpisuje za korištenje usluge Pristup sustavu za naplatu usluga.

## **4. Zahtjev za pristup mreži**

4.1. Davatelj usluga će koristiti Mrežne usluge iz Zahtjeva za pristup mreži, putem Kratkih kodova dodijeljenih od strane A1 Hrvatska.

4.2. Davatelj usluga je obvezan, u slučaju bilo koje promjene i/ili proširenja opsega usluga koje već koristi, podnijeti A1 Hrvatskoj novi Zahtjev za pristup mreži – Zahtjev za korištenje kratkih kodova, i to u sljedećim rokovima:

- 1) za otvaranje novog Kratkog koda – najkasnije u roku od trideset (30) dana prije početka korištenja zatraženog Kratkog koda;
- 2) za promjenu usluge na Kratkom kodu – najkasnije u roku od deset (10) dana prije početka primjene tražene usluge;
- 3) za proširenje usluge na Kratkom kodu – najkasnije u roku od deset (10) dana prije početka primjene tražene usluge;
- 4) za zatvaranje Kratkog koda – najkasnije u roku od petnaest (15) dana prije dana prestanka korištenja Kratkog koda.

4.3. Ako Davatelj usluga ne postupi sukladno ovome članku, A1 Hrvatska neće odgovarati za kakvoću Pristupa mreži i pružanja Mrežnih usluga.

4.4. Potpisom novoga Zahtjeva za pristup mreži – Zahtjeva za korištenje kratkih kodova isti postaje novi dodatak ovome Ugovoru i čini njegov sastavni dio.

## **5. Obveze Ugovornih strana i povezane obveze**

5.1. A1 Hrvatska će omogućiti Pristup mreži i Mrežne usluge Davatelju usluga na području Republike Hrvatske sukladno ovom Ugovoru, važećim propisima u Republici Hrvatskoj iz područja elektroničkih komunikacija, podacima navedenim u Zahtjevu za pristup mreži i Tehničkoj specifikaciji mrežnih usluga, koja je javno objavljena na Internetskoj stranici A1 Hrvatska [www.A1.hr](http://www.A1.hr) i primjenjivat će se na ovaj Ugovor.

5.2. Ako Davatelj usluga radi ispunjenja obveze iz ovog članka zahtijeva bilo kakvo testiranje u A1 mreži, navedeno testiranje bit će izvedeno sukladno Tehničkoj specifikaciji mrežnih usluga, koje su javno objavljene na Internetskoj stranici A1 Hrvatska [www.A1.hr](http://www.A1.hr).

5.3. Davatelj usluga je suglasan da su u radu A1 mreže, druge javne komunikacijske mreže i u ostvarivanju Pristupa mreži i pružanju Mrežnih usluga moguće greške i/ili prekidi uslijed okolnosti koje A1 Hrvatska nije mogao predvidjeti, utjecati i spriječiti i koje mogu prouzročiti privremenu obustavu Pristupa mreži i/ili pružanja Mrežnih usluga. U tom slučaju primjenjivat će se odredbe članka 8. Ugovora.

5.4. Davatelj usluga je suglasan da A1 Hrvatska može, u svako doba sukladno važećim zakonima i drugim propisima, izmijeniti i/ili nadopuniti dokumente iz stavka 1. ovoga članka, kao i nadograditi OIP, o čemu će A1 Hrvatska obavijestiti Davatelja usluga u roku od trideset (30) dana prije izmjene i/ili nadopune dokumenata iz stavka 1. ovoga članka odnosno nadogradnje OIP-a, kako bi se Davatelju usluga omogućilo pružanje Usluga u skladu s izvršenim promjenama, nadopunama i/ili nadogradnjama.

5.5. Davatelj usluga je obvezan u svako doba osigurati da njihova oprema, softver i komunikacijski vodovi, uključujući sve javne vodove (u daljnjem tekstu: Oprema) omogućava ostvarivanje Pristupa mreži i/ili pružanje Mrežnih usluga te je obvezan održavati opremu na razini potrebnoj za ostvarivanje Pristupa mreži i pružanje Mrežnih usluga. A1 Hrvatska je

obvezan Davatelju usluga ponuditi sučelja u skladu s načelima otvorenog pristupa mreži a u svrhu ostvarivanja Pristupa mreži i pružanju Mrežnih usluga.

5.6. A1 Hrvatska zadržava pravo upućivati Davatelja usluga na primjerene mjere i pravila postupanja u svrhu osiguranja osnovnih (bitnih) zahtjeva u svezi Pristupa mreži i pružanju Mrežnih usluga.

5.7. Davatelj usluga ni u kom slučaju ne smije slati jednosmjerne poruke prema Korisnicima A1 Hrvatska bez prethodne suglasnosti A1 Hrvatska. U slučaju da Davatelj usluga postupi suprotno odredbi ovog stavka, A1 Hrvatska zadržava pravo raskida ovog Ugovora s trenutnim učinkom.

5.8. Davatelj usluga je obvezan pružati Usluge Korisnicima A1 Hrvatska isključivo putem OIP-a. U suprotnom, primjenit će se odredbe članka 11. i 14. ovog Ugovora.

5.9. Davatelj usluga u cijelosti jamči:

- 1) za istinitost, točnost i potpunost podataka koje je obvezan dostaviti sukladno ovom Ugovoru, te se obvezuje izvijestiti A1 Hrvatsku o bilo kakvim izmjenama tih podataka;
- 2) za jasnu komunikaciju Korisnicima svih preduvjeta koje terminalna oprema Korisnika treba posjedovati i podržavati;
- 3) za kakvoću Usluga Korisnicima;
- 4) za korištenje OIP-a jedino u svrhu izvršavanja ovog Ugovora;
- 5) za onemogućavanje Pristupa mreži i/ili pružanje Mrežnih usluga trećim osobama, osim u slučaju iz članka 12. ovoga Ugovora;
- 6) da neće poduzeti bilo kakve radnje kojima se narušava ili bi se mogla narušiti kakvoća A1 mreže te nastati štete;
- 7) da neće poduzeti bilo kakve radnje niti sudjelovati u bilo kakvim postupcima koji bi mogli ugroziti ugled A1 Hrvatske i/ili A1 usluga na tržištu, uključivo ali ne ograničavajući se na:
  - a) slanje neželjenih elektroničkih komunikacija Korisnicima;
  - b) zavaravajuće oglašavanje Usluga;
  - c) protuzakonite radnje kao npr. terorističke radnje ili
  - d) radnje koje predstavljaju ili bi mogle predstavljati povredu prava intelektualnog vlasništva ili nekog drugog prava treće osobe;
- 8) da će u svako doba osigurati provođenje tehničkih i organizacijskih mjera sigurnosti i integriteta njegovih informacijskih sustava za obradu podataka potrebnih za pružanje Usluga, a u svrhu sprječavanja neovlaštene i nezakonite obrade, priopćavanja, kopiranja ili korištenja, te slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja Povjerljivih podataka ili osobnih podataka;
- 9) da će glede osobnih podatka koje obrađuje u ime A1 Hrvatska postupati sukladno važećim zakonima i drugim propisima.

5.10. A1 Hrvatska će od Korisnika naplatiti korištenje Usluge ostvarene na području Republike Hrvatske pri čemu u cijelosti preuzima rizik te naplate. U tu svrhu, Davatelj usluga je obvezan dostaviti A1 Hrvatskoj cijene Usluga Korisniku, te bez odgode obavijestiti A1 Hrvatsku o bilo kakvim dodatnim troškovima za Korisnika A1 Hrvatska prilikom korištenja Usluga.

5.11. Ugovorne strane suglasne su da svaka Ugovorna strana snosi svoje troškove nastale izvršavanjem obveza preuzetih ovim Ugovorom, ako se Ugovorne strane ne dogovore drukčije u pisanom obliku.

5.12. Davatelj usluga obvezuje se pridržavati važećih zakona i drugih propisa, a osobito važećih odredbi Zakona o elektroničkim komunikacijama, Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o zaštiti osobnih podataka i štiti A1 Hrvatsku od i u odnosu na sva potraživanja i zahtjeve trećih osoba nastale uslijed kršenja obveza iz ovog članka.

5.13. U svrhu iz stavka 12. ovoga članka, a isključivo radi zaštite krajnjih korisnika A1 Hrvatska, Davatelj usluga jamči da će krajnjim korisnicima A1 Hrvatska na transparentan i javno dostupan način komunicirati uvjete korištenja svojih usluga, uključivo cijene svojih usluga.

5.14. Ugovorne strane suglasne su da u slučaju osnovane sumnje na zlorabu usluge A1 Hrvatska ima pravo privremeno blokirati uslugu, te zadržati ispunjenje obveze iz stavka 4. članka 4. Ugovora. Ukoliko iz provedene odgovarajuće provjere (tehničke, pravne, regulatorne i sl.) razumno proizlazi da je od strane krajnjih korisnika ili Davatelja usluge došlo do zlorabe usluge, A1 Hrvatska će o istom obavijestiti Davatelja usluge pisanim putem te se oslobađa obveze iz stavka 1. članka 4. Ugovora za uslugu na koju se odnosi zloraba. U slučaju zlorabe usluge od strane Davatelja usluga A1 Hrvatska zadržava pravo raskinuti isti sukladno članku 14.

5.15. Davatelj usluga jamči da neće slati neželjene elektroničke komunikacije Korisnicima, sukladno važećim zakonima i drugim propisima.

5.16. Ugovorne strane su suglasne da će se elektroničke komunikacije poslone Korisnicima suprotno navedenome u ovome Ugovoru smatrati neželjenim elektroničkim komunikacijama sukladno važećim zakonima i drugim propisima.

5.17. Davatelj usluga jamči da tijekom pružanja Usluga na A1 mrežu i/ili Korisnike njegovom krivicom neće preći bilo kakav virus ili druge programske rutine koje bi mogle prouzrokovati smetnje i/ili štete sustavima, podacima, osobnim podacima ili bilo kojoj opremi koju koristi A1 Hrvatska i/ili Korisnik.

5.18. A1 Hrvatska jamči da tijekom Pristupa mreži i pružanju Mrežnih usluga na mrežu Davatelja usluga i/ili Korisnike njegovom krivicom neće prijeći bilo kakav virus ili druge programske rutine koje bi mogle prouzrokovati smetnje i/ili štete sustavima, podacima, osobnim podacima ili bilo kojoj opremi koju koristi Davatelj usluga i/ili Korisnik.

## **6. Zaštita podataka**

6.1. Davatelj usluga će obraditi isključivo one osobne podatke Korisnika koji su potrebni u svrhu pružanja Usluga. Davatelj usluga je obvezan pribaviti prethodnu suglasnost Korisnika za svaku obradu osobnih podataka u bilo koju drugu svrhu.

6.2. A1 Hrvatska zadržava pravo na svoj trošak prikupljati sve osobne podatke o Korisnicima posredstvom i/ili vezano za Pristup usluga i pružanje Mrežnih usluga. Ako se pokaže potreba za istim, Davatelj usluga će upoznati Korisnika s činjenicom da A1 Hrvatska ima pravo prikupljati takve osobne podatke i koristiti ih u svrhu unapređivanje svojih usluga.

## **7. Marketing i odnosi sa javnošću**

7.1. Nijednoj Ugovornoj strani nije dopušteno koristiti tvrtku, ili žig druge Ugovorne strane (ili tvrtku ili žig bilo koje od njihovih povezanih društava) ili riječi kojima se može zaključiti ili dati naslutiti na vezu s navedenom tvrtkom ili žigom u oglašavanju, promociji prodaje i oglasima u svezi sa ili u odnosu na Pristup mreži, Mrežne usluge i Usluge.

7.2. Davatelju usluge je dopušteno najavljivati suradnju na temelju ovog Ugovora u objavama za medije tek nakon prethodne pisane suglasnosti A1 Hrvatske. U tu svrhu, Davatelj usluga dostavit će A1 Hrvatskoj sve objave za medije.

7.3. Davatelj usluge neće objavljivati sadžaj ovog Ugovora u medijima bez prethodne pisane suglasnosti A1 Hrvatske.

## **8. Služba za korisnike Davatelja usluga**

8.1. Sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama, Zakonu o zaštiti potrošača i drugim relevantnim zakonskim i podzakonskim aktima, Davatelj usluga je obvezan imati Službu za korisnike u kojoj će raditi stručno osposobljeno osoblje koje može na odgovarajući način obraditi pritužbe Korisnika A1 Hrvatske.

8.2. Služba za korisnike Davatelja usluga treba biti dostupna putem telefona svakim radnim danom u vremenu od 09-17h Službi za korisnike A1 Hrvatske u svrhu rješavanja pritužbi korisnika.

8.3. A1 Hrvatska će zahtjeve za dostavljanje traženih podataka u svrhu rješavanja pritužbi korisnika upućivati pisanim putem, e-mailom i poštom. Radi izbjegavanja sumnje rok iz st. 8.6. ovog članka teče od trenutka primitka e-mail poruke.

8.4. Davatelj usluga se obvezuje osigurati kontakt osobu na koju će A1 Hrvatska upućivati zahtjeve za dostavljanje traženih podataka u svrhu rješavanja pritužbi korisnika te dostaviti podatke iste, uključujući ime i prezime, e-mail adresu, broj telefona, adresu te radno mjesto te osobe.

8.5. Davatelj usluga obvezan je u odgovoru na upućeni zahtjev dostaviti potvrdu o izvršenoj provjeri s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u vlastitom djelokrugu odgovornosti za koje je provjera izvršena, uključujući ali ne ograničavajući se na ID transakcije, datum i vrijeme transakcije, iznos naplaćene transakcije, sadržaj poruke koju je poslao korisnik, status isporuke poruke/sadržaja od operatera i dr. Davatelj usluge odgovara za istinitost navoda u potvrdi.

8.6. Davatelj usluga obvezan je odgovoriti na zahtjev iz st. 8.5. ovog članka u roku od 5 (pet) radnih dana na A1 Hrvatska pisani zahtjev vezano uz provjeru pritužbe koju je A1 Hrvatska zaprimio od strane Korisnika.

8.7. Ukoliko Davatelj usluga ne odgovori u roku iz prethodnog stavka smatrati će se da je isti suglasan s pritužbom Korisnika te da je suglasan da A1 Hrvatska izvrši povrat novčanih sredstava Korisniku za neosnovano naplaćenu uslugu odnosno uslugu pruženu od strane trećih.

8.8. U slučaju da se provjerom pritužbe utvrdi osnovanost iste i/ili u slučaju iz st. 8.7. ovog članka, A1 Hrvatska će umanjiti udio u prihodu Davatelja usluge na slijedećem računu za ukupan iznos novčanih sredstava vraćenih Korisniku/icima u prethodnom mjesecu.

8.9. Davatelj usluga će nastojati imati web stranicu, na kojoj će biti objavljene sve informacije vezane uz usluge koje Davatelj usluga pruža koristeći Uslugu.

## **9. Slanje elektroničkih komunikacija prema krajnjim korisnicima**

9.1. Korisnicima se mogu slati elektroničke komunikacije u sljedećim slučajevima:

1) Kao slanje povratne elektroničke komunikacije (poruke ili odgovora) u slučaju kada je Korisnik prvi poslao elektroničku komunikaciju. Povratna elektronička komunikacija tada se šalje neposredno po primitku elektroničke komunikacije od Korisnika, a najkasnije u roku 24 sata od primitka istoga;

2) U slučaju kada je Korisnik dao prethodnu privolu odnosno ako je aktivirao uslugu u sklopu koje prima elektroničke komunikacije od Davatelja usluge.

9.2. Davatelj usluge je obvezan svakom Korisniku u svakom trenutku omogućiti odjavu i prestanak primitka elektroničke komunikacije koje mu šalje Davatelj usluga. Za odjavu, Korisnik treba poslati SMS poruku s tekstom STOP na Kratki kod koji koristi Davatelj usluge za slanje predmetnih elektroničkih komunikacija.

9.3. U slučaju korištenja Kratkog koda usluge za slanje elektroničkih komunikacija, Davatelj usluga obvezan je A1 Hrvatskoj dostaviti ispunjen obrazac Zahtjeva za pristup mreži, u kojem će navesti koji Kratki kod koristi za slanje elektroničkih komunikacija.

9.4. Kod usluge SMS chat, u slučaju da Korisnik nije 3 (tri) mjeseca poslao niti jednu SMS poruku na Kratki kod za SMS chat uslugu, smatrati će se da Korisnik više nije zainteresiran za uslugu te mu se promotivne SMS poruke više ne smiju slati.

U Zagrebu, 01. listopada 2018. godine