



KODEKS PONAŠANJA NA INTERNETU

Predmet Kodeksa ponašanja na internetu

Članak 1.

- 1) Ovim Kodeksom ponašanja na internetu (dalje u tekstu: Kodeks) A1 donosi niz smjernica, naputaka i informacija korisnicima svojih usluga i široj internetskoj zajednici za korištenje internet usluga.
- 2) Kodeksom se posebno definira: komunikacija (između dvije ili više osoba), odgovornost, privatnost, sigurnost te ostala prava i obveze A1 i sudionika u internetskoj komunikaciji.

Prihvat Kodeksa ponašanja na internetu

Članak 2.

- 1) Korištenjem Usluge korisnik prihvaća Kodeks ponašanja na internetu.

Komunikacija

Članak 3.

- 1) Pod pojmom komunikacije jedan na jedan u smislu odredaba ovog Kodeksa smatra se komunikacija između dvije osobe koja se odvija putem interneta na način kao da se radi o neposrednom dijalogu, a može obuhvaćati i jednosmjerno upućivanje elektronskih ili drugih poruka drugoj osobi.
- 2) Komunikacija jedan prema više podrazumijeva čin objavljivanja i/ili upućivanja sadržaja od strane jedne osobe u smjeru više drugih osoba, a može obuhvaćati i jednosmjerno upućivanje elektronskih ili drugih poruka prema više osoba.
- 3) Podrazumijeva se da korisnik pri svakoj vrsti komunikacije putem interneta primjenjuje standarde pristojnosti i kulture sporazumijevanja, kako one koji su opće prirode i primjenjuju se u svim vrstama komunikacije tako i standarde koji su karakteristični za komunikaciju putem interneta.
- 4) Korisnik je dužan upoznati se s osnovama kulture komuniciranja putem interneta.

Odgovornost korisnika za razmjenu podataka i ponašanje na internetu

Članak 4.

- 1) Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, kvalitetu i istinitost podataka koje učini dostupnima putem Usluge, te za korištenje podataka koje su drugi sudionici učinili dostupnim na internetu.
- 2) Korisnik je dužan koristiti Uslugu na prihvatljiv i dozvoljen način.
- 3) Pod neprihvatljivim i nedozvoljenim načinom korištenja Usluge smatra se svako korištenje Usluge na način koji bi doveo do povrede zakona, propisa, etičkih normi ili koji bi mogao dovesti do nastanka bilo koje vrste štete, a posebno korištenje Usluge u svrhe:

- distribuiranja, povezivanja ili usmjeravanja podataka koji su protivni važećim propisima, netočni, nepotpuni ili uvredljivi, odnosno podaci za koje korisnik zna ili bi mogao znati da su netočni/nepotpuni/uvredljivi, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu A1 i/ili trećim osobama te ugroziti privatnost i identitet pojedine fizičke ili pravne osobe;
- distribuiranja, povezivanja ili usmjeravanja sadržaja koji uključuju osobno prepoznatljive podatke o djeci;
- objavljivanja, prenošenja ili slanja zaštićenih sadržaja kojima se krši tuđe intelektualno vlasništvo ili osobna prava;
- distribuiranja, povezivanja ili usmjeravanja sadržaja koji reklamiraju duhan i duhanske proizvode, žestoka pića, pornografiju ili bilo koji drugi proizvod koji se ne smije ili smije ograničeno reklamirati prema važećim zakonima Republike Hrvatske;
- objavljivanja ili prenošenja promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, zavaravajuće navode ili tvrdnje, odnosno slanja drugima reklamnih ili promotivnih materijala bez njihova pristanka ili traženja;
- distribuiranja, povezivanja ili usmjeravanja podataka s programskim virusima i drugim

računalnim kodovima, datoteka ili programa dizajniranih tako da ometaju, oštećuju ili ograničavaju rad softvera, hardvera i telekomunikacijske opreme s posebnim naglaskom na neometani rad A1 sustava i internet usluge;

- distribuiranja, povezivanja ili usmjeravanja podataka koji se mogu definirati kao (I) lažno predstavljanje, (II) kreiranje ili prosljeđivanje „lanaca sreće“, (III) spamming – slanje poruka na Usenet ili druge grupe, forume ili mailing liste koje ne odgovaraju tematici, (IV) mail bombing – slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih elektroničkih poruka na jedan korisnički račun te (V) bilo kakvo drugo uznemiravanje putem elektroničke pošte;
 - neautoriziranog pokušaja pristupa odnosno ostvarivanja pristupa tuđem korisničkom računu ili resursima tuđih računala;
 - neovlaštenog davanja na uporabu korisničkog imena drugim osobama;
 - radnji koje drugim korisnicima onemogućuju normalno korištenje A1 internet usluga (denial-of-service);
 - distribuiranja tajnih podataka o mreži;
 - poduzimanja radnji i aktivnosti protivno načelima Kodeksa;
 - ostalih radnji koje nisu u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.
- 4) Korisnik se obvezuje da će Uslugu koristiti isključivo za vlastite potrebe, odnosno da neće ustupati Uslugu trećim osobama na korištenje bez prethodnog odobrenja A1.

Privatnost

Članak 5.

- 1) Korisnik se obvezuje da će koristiti zaštićene podatke na internetu (žigove, autorska djela te drugo intelektualno vlasništvo) sukladno propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj.
- 2) Ustupanjem osobnih podataka korisnik daje privolu A1 da se koristi tim podacima u cilju nedvojbene identifikacije i zaštite osobnih interesa u međusobnom poslovanju, obračuna usluga te u svrhe obavještanja o proizvodima i uslugama. Navedena privola obuhvaća i suglasnost za prosljeđivanje podataka trećim osobama neophodnima za naplatu potraživanja.

Sigurnost

Članak 6.

- 1) Korisnik je odgovaran za sve aktivnosti provedene pod njegovom lozinkom ili korisničkim računom, te se stoga savjetuje korisniku da lozinku drži tajnom. Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti A1 o svakoj neovlaštenoj uporabi lozinke ili korisničkog računa, te o svakom drugom obliku kršenja pravila o sigurnosti.
- 2) Korisnik ne smije ometati rad Usluge, koristiti tuđu lozinku u svrhu ometanja ili na bilo na koji drugi način djelovati s namjerom da oteža ili onemogućuje druge korisnike u uporabi Usluge.
- 3) Korisnik neće smještati ili distribuirati bilo koje programe koji oštećuju, ometaju, tajno zadržavaju ili „izvlašćuju“ sustave, podatke i osobne informacije.

Isključenje odgovornosti

Članak 7.

- 1) Pri definiranju kvalitete i obilježja sadržaja koristit će se objektivni kriteriji. Svim podacima potencijalno neprimjerenog ili uznemirujućeg sadržaja korisnik pristupa na vlastitu odgovornost. A1 ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi nastala kao posljedica ili bi bila u vezi s takvim pristupom.

Nadzor nad korištenjem Usluge

Članak 8.

- 1) A1 ima pravo nadzora nad korištenjem Usluge.
- 2) Korisnik je suglasan da A1 zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne obavijesti ograničiti ili čak i trajno ukinuti korisnička prava

A1 Hrvatska d.o.o.

Vrtni put 1

HR-10000 Zagreb

A1.hr

pristupa Usluzi ukoliko korisnik Uslugu koristi na nedozvoljen i/ili neprihvatljiv način te radi zaštite sigurnosti, poštivanja etičkih standarda navedenih u ovom Kodeksu te ostalim propisima i ugovornim odredbama, a koja vežu A1 i korisnika.

A1 je u navedenim slučajevima ili u slučaju nekorištenja također ovlašten ukinuti lozinku, račun ili uporabu bilo kojih drugih sadržaja u okviru Usluge A1 ne odgovara za bilo kakvu štetu koja može nastati ograničavanjem ili ukidanjem korištenja Usluge zbog gore navedenih razloga.

Razumna uporaba mrežnih resursa ("fair use")

Članak 9.

- 1) U smjeru osiguravanja najvećih brzina svim korisnicima A1 usluge, A1 može u periodu od 18:00 do 24:00 h (dalje u tekstu: Vrijeme najvećeg prometa) prema korisnicima koji ugrožavaju integritet mreže primijeniti mjeru zaštite mrežnog integriteta koja se sastoji u smanjenju brzine pristupa internetu do kraja tekućeg razdoblja, a sukladno Tablici mjera zaštite mrežnog integriteta (dalje u tekstu: Tablica). Svako razdoblje iznosi 30 dana, računajući od dana aktivacije usluge.
- 2) Mjere zaštite mrežnog integriteta primjenjuju se samo u Vrijeme najvećeg prometa, i to ograničeno na korisnike koji ugrožavaju integritet mreže. Izvan Vremena najvećeg prometa A1 neće primjenjivati mjere zaštite mrežnog integriteta.
- 3) U slučaju da korisnik preuzima i/ili učitava osobito velike količine informacija kroz dugo vremensko razdoblje, a što može usporiti brzinu širokopojasne veze za druge korisnike na njihovom području, A1 može u Vrijeme najvećeg prometa prema tom korisniku primijeniti mjeru smanjenja brzine pristupa internetu do kraja razdoblja definirano stavkom 1. ovog članka.
- 4) Kako su limiti za Razumnju uporabu mrežnih resursa određeni prema ugovorenim brzinama, a svaki se korisnički paket sastoji od Downstream i Upstream brzine, A1 kao pružatelj širokopojasnog pristupa razlikuje Downstream i Upstream Limit koji posebno primjenjuju unutar istog razdoblja što je i vidljivo u Tablici.
- 5) U slučaju da korisnik u jednom razdoblju prijede količinu korištenja Usluge, koja je u Tablici za svaku ugovorenu brzinu označena kao Limit 1 (Downstream ili Upstream), A1 će takvog korisnika obavijestiti da se približava limitu, te da će, ukoliko ne uskladi način korištenja Usluge, smanjiti brzinu pristupa internetu u Vrijeme najvećeg prometa do kraja tog razdoblja. Korisnik će biti obaviješten na kontakte ostavljene prilikom zaključivanja pretplatničkog ugovora, te će informacija biti dostupna pozivom na besplatni broj službe za korisnike 0800 091 091.
- 6) U slučaju da korisnik u tekućem razdoblju prijede količinu korištenja Usluge, koja je u Tablici za svaku zakupljenu brzinu označena kao Limit 2 (Downstream ili Upstream), A1 može takvom korisniku smanjiti brzinu pristupa internetu u Vrijeme najvećeg prometa do kraja razdoblja.
- 7) Na korisnike Homebox/Officebox usluge na tarifama Flatbox DUO (BIZ) može se u slučaju značajnog povećanja prometa, koje ugrožava integritet mreže, primijeniti ograničenje brzine interneta na maksimalnih 5 Mbit/s, i to nakon potrošenih 300 GB unutar jednog obračunskog razdoblja, o čemu će korisnik biti obaviješten putem govornog automata. Ograničenje brzine interneta će se primijeniti isključivo dok traje značajno povećanje prometa na mreži.

Izmjene i dopune

Članak 10.

- 1) O svim promjenama korisnici će biti obaviješteni pisanim putem, zajedno s uputom o pravu na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade ukoliko su izmjene nepovoljnije u odnosu na ugovorene
- #### Stupanje na snagu
- #### Članak 11.
- 1) Ovaj Kodeks primjenjuje se na korisnike koji zaključuju pretplatnički ugovor od dana stupanja na snagu istog.

Ovaj Kodeks primjenjuje se od 24.08.2020.

Tablica mjera zaštite mrežnog integriteta

DOWNSTREAM															
Downstream ugovorena brzina (mbit/s)	4	10	20	30	40	50	60	70	80	100	120	150	200	500	1000
Downstream smanjena brzina (mbit/s)	1	1	2	3	4	5	6	7	8	10	12	15	20	50	100
Downstream Limit 1 (slanje obavijesti) (GB)	102,4	240	512	720	800	800	800	800	800	800	800	800	1600	1600	3200
Downstream Limit 2 (smanjenje brzine) (GB)	128	300	640	900	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	2000	3000	4000

UPSTREAM												
Upstream ugovorena brzina (mbit/s)	0,5	1	5	6	7,5	10	15	20	100	120	500	
Upstream smanjena brzina (mbit/s)	0,05	0,1	0,5	0,6	0,75	1	1,5	2	10	12	50	
Upstream Limit 1 (slanje obavijesti) (GB)	12,8	25,6	80	120	120	160	160	160	400	640	800	
Upstream Limit 2 (smanjenje brzine) (GB)	16	32	100	150	150	200	200	200	500	800	1000	

