



## **Uvjeti izdavanja elektroničkog novca i pružanja platnih usluga korisnicima A1 Hrvatska d.o.o. u javnoj pokretnoj i nepokretnoj komunikacijskoj mreži**

### **a) OPĆENITO**

1. Predmet ovih Uvjeta je reguliranje i definiranje prava i obveza A1 Hrvatska d.o.o., OIB 29524210204, Vrtni put 1, 10 000 Zagreb (dalje u tekstu: A1) kao ovlaštene male institucije za elektronički novac, upisane u registar malih institucija za izdavanje elektroničkog novca pod brojem IENM211 sukladno Zakonu o elektroničkom novcu (Narodne novine 64/2018), odnosno kao pružatelja platnih usluga sukladno Zakonu o platnom prometu (Narodne novine 66/2018) i korisnika unaprijed plaćene usluge (dalje u tekstu: korisnik elektroničkog novca) i korisnika koji račun za prethodno korištenje elektroničkih komunikacijskih usluga dobivaju i plaćaju protekom perioda u kojem su usluge korištenje (dalje u tekstu: pretplatnička usluga, pretplatnik ili korisnik platnih usluga), (dalje u tekstu: Korisnik/ci).

2. Informacije o maloj instituciji za elektronički novac:

Naziv	A1 Hrvatska d.o.o.
Adresa	Vrtni put 1, 10 000 Zagreb
OIB	29524210204
Elektronička adresa	<a href="mailto:e-novac@a1.hr">e-novac@a1.hr</a> ili <a href="mailto:e-novac@tomato.com">e-novac@tomato.com</a>
Internetska adresa	<a href="http://www.a1.hr">www.a1.hr</a> ili <a href="http://www.tomato.com.hr">www.tomato.com.hr</a>
Telefon	0800 091 091 za privatne i poslovne A1 korisnike +385 91 7125 091 za pozive iz inozemstva 0800 092 092 za korisnike Tomato usluge
Telefaks	091 7124 049 za privatne A1 korisnike 091 7124 042 za poslovne A1 korisnike 092 993 00 20 za korisnike Tomato usluge

3. U smislu ovih Uvjeta, elektroničkim novcem podrazumijeva se samo onaj novčani iznos koji je iskorišten za plaćanje određenih roba ili usluga od strane Korisnika unaprijed plaćene usluge sa korisničkog računa unaprijed plaćene usluge kad se suglasnost Korisnika elektroničkog novca za izvršenje platne transakcije daje putem platne kartice ili sličnog sredstva (SIM kartica) što uključuje prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod korisnikova pružatelja platnih usluga (A1 Hrvatska) ili kod drugog pružatelja platnih usluga. Iznos koji Korisnici unaprijed plaćene usluge uplaćuju na svoj korisnički račun unaprijed plaćene usluge u svrhu njegove obnove, a koji se koristi za elektroničke komunikacijske usluge koje pruža A1 ne smatra se elektroničkim novcem.

4. U smislu ovih Uvjeta, platnom uslugom smatra se usluga izvršenja platnih transakcija kada se suglasnost Korisnika platnih usluga za izvršenje platne transakcije daje putem platne kartice ili sličnog sredstva (SIM kartica) pri čemu su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za takve Korisnike platnih usluga.

5. Usluge plaćanja obuhvaćene ovim Uvjetima su brzozav, mKovanice, mAutopraonice, mOsiguranje, mUlaznice, mOnline, mWallet, mListić i mKupon (dalje u tekstu: Usluge m-trgovine).

6. Svaki Korisnik upućivanjem SMS poruke, MMS poruke, pozivom definiranog broja, prijenosom podataka ili usmenim nalogom za korištenje Usluga m-trgovine putem platne kartice ili sličnog sredstva (SIM kartice) podnosi nalog za izvršenje platne transakcije za plaćanje roba ili usluga. Prvim upućivanjem naloga za izvršenje platne transakcije na jedan od opisanih načina za korištenje pojedine Usluge m-trgovine, Korisnici prihvataju i uvjete korištenja pojedine Usluge m-trgovine, ali i ove Uvjete, te u skladu s tim sa A1 zaključuju Okvirni ugovor o izdavanju elektroničkog novca i pružanju usluga izvršenja platnih transakcija radi plaćanja Usluga m-trgovine (dalje u tekstu: Okvirni ugovor). Time Korisnik unaprijed plaćene usluge može koristiti novac koji se nalazi na njegovom korisničkom računu kao elektronički novac za plaćanje Usluga m-trgovine, dok Korisnik pretplatnik može koristiti svoju pretplatničku uslugu za plaćanje Usluga m-trgovine.

7. Poslovni Korisnik potpisom Okvirnog ugovora za elektroničke komunikacijske usluge od strane odgovorne osobe poslovnog Korisnika prihvaća i ove Uvjete te uvjete korištenja pojedine Usluge m-trgovine.



8. Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme ukoliko nije utvrđen rok, a prestaje:

- I. otkazom Okvirnog ugovora od strane Korisnika;
- II. istekom roka korisničkog računa unaprijed plaćene usluge za Korisnike elektroničkog novca, odnosno prestankom pretplatničke usluge za Korisnike platnih usluga;
- III. prelaskom Korisnika sa unaprijed plaćene usluge na pretplatničku uslugu, i obrnuto;
- IV. prijenosom broja Korisnika sukladno posebnim propisima.

Otkaz od strane Korisnika predaje se u pisanom obliku u jednom od određenih A1 prodajnih centara (dalje: A1 centar). Korisnici unaprijed plaćene usluge mogu prilikom otkaza Okvirnog ugovora podnijeti i zahtjev za iskupom elektroničkog novca sukladno točki 24. ovih Uvjeta. U slučaju da Okvirni ugovor otkazuje pravna osoba, zahtjev za otkazom mora potpisati odgovorna osoba u pravnoj osobi ili osoba koju je pravna osoba opunomoćila. Otkaz Okvirnog ugovora nema utjecaja na prava i obveze Korisnika i A1 sukladno *Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska d.o.o.* u dijelu korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga te posebnim propisima.

9. Korisnik može od A1 zatražiti i ostale informacije o načinu pružanja platnih usluga i izdavanja elektroničkog novca kako je to propisano članku 23. Zakona o platnom prometu (tj. o informacijama o pružatelju platnih usluga, korištenju platnih usluga, o komunikaciji s pružateljem usluga, o zaštitim i korektivnim mjerama i o pravnoj zaštiti), a koje nisu sadržane u ovim Uvjetima, slanjem upita na sljedeću e-mail adresu: [e-novac@a1.hr](mailto:e-novac@a1.hr) ili [e-novac@tomato.com](mailto:e-novac@tomato.com), odnosno slanjem pisanog upita na adresu: A1 Hrvatska d.o.o., Služba za korisnike, p.p. 470, 10 002 Zagreb. Ostale informacije će biti besplatne i dostupne i u A1 centrima.

10. U slučaju oštećenja, gubitka, krađe ili zlouporabe mobilnog uređaja ili platne kartice (SIM kartice), odnosno njihovog neovlaštenog korištenja (ustupanje mobilnog uređaja i/ili SIM kartice drugim osobama) Korisnik platnih usluga je dužan bez odgađanja obavijestiti A1 pozivom na broj 0800 091 091 (ili pozivom na +385 91 7125 091 za pozive iz inozemstva) ili faksom na broj 091 7124 049 za privatne Korisnike, odnosno faksom na broj 091 7124 042 za poslovne Korisnike, pozivom na broj 0800 092 092 ili faksom na broj 092 9930 020 za Korisnike Tomato usluge, uz obvezno navođenje identifikacijskog broja svoje SIM kartice.

11. Ukoliko Korisnik platnih usluga ne postupi sukladno točki 10. Uvjeta, odgovarat će za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 50,00 EUR ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene, odnosno ukradene SIM kartice te posljedica bilo koje zlouporabe SIM kartice, a ukoliko su iste izvršene prije nego što je korisnik platnih usluga obavijestio A1 o gubitku, krađi ili zlouporabi SIM kartice ili o njenom neovlaštenom korištenju.

12. Ukoliko je neispunjenje obveze iz točke 10. Uvjeta uzrokovano namjerom ili krajnjom nepažnjom, Korisnik platnih usluga će odgovarati za izvršene neautorizirane platne transakcije naznačene u točke 6. Uvjeta bez ograničenja.

13. A1 zadržava pravo blokirati SIM karticu ukoliko postoji sumnja u neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare te će obavijestiti Korisnika o istom na odgovarajući način.

14. A1 će na odgovarajući način obavijestiti Korisnika o izvršenom nalogu za plaćanje s referencijom koja omogućuje identifikaciju platne transakcije, ali nije dužan obavijestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje ukoliko je neizvršenje platne transakcije razvidno iz konteksta.

A1 je dužan na zahtjev Korisnika izvršiti povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije Korisniku bez odgađanja, odnosno u slučaju terećenja s računa za plaćanje dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju da platna transakcija nije ni bila izvršena.

A1 odgovara svom Korisniku i za sve naknade koje mu je naplatio u vezi s neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom.

15. Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon davanja suglasnosti za plaćanje primatelju plaćanja ili A1 na jedan od opisanih načina iz točke 6.

16. Na odnos između Korisnika i A1 ne primjenjuju se članci 42. i 43. Zakona o platnom prometu iz razloga što je nemoguće utvrditi da li je Korisnik ustupio SIM karticu na korištenje drugoj osobi.



## **b) ODREDBE ZA KORISNIKE ELEKTRONIČKOG NOVCA**

17. Korisnik elektroničkog novca može svoj korisnički račun unaprijed plaćene usluge koristiti za iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje za plaćanje roba ili usluga na način i prema postupcima opisanim u važećim uvjetima korištenja pojedine Usluge m-trgovine.

18. Korisnik elektroničkog novca može koristiti elektronički novac za plaćanje Usluga m-trgovine odnosno plaćanje roba ili usluga onih davatelja roba ili usluga s kojima A1 ima zaključen poslovni ugovor za Usluge m-trgovine, a o čemu će Korisnik elektroničkog novca biti na odgovarajući način obaviješten od strane A1 ili davatelja roba ili usluga. Cijenu robe ili usluge određuje pojedini davatelj robe ili usluge, pri čemu A1 ne odgovara za kvalitetu tako kupljene robe ili usluge.

19. Korisnik elektroničkog novca može A1 dati nalog za izvršenje platne transakcije kojom se plaćaju Usluge m-trgovine slanjem SMS ili MMS poruke sa sadržajem koji odredi davatelj robe ili usluge na broj koji odredi davatelj robe ili usluge, pozivom na broj koji odredi davatelj robe ili usluge, prijenosom podataka određenog sadržaja koji odredi davatelj robe ili usluge, usmenim nalogom Korisnika pozivom na broj koji odredi davatelj robe ili usluge i to u visini novčanog iznosa koji odgovara cijeni robe ili usluge koju je odredio davatelj robe ili usluge. Slanjem naloga za izvršenje platne transakcije kako je opisano, Korisnik elektroničkog novca daje A1 i ovlaštenje za izvršenje predmetne platne transakcije.

20. Korisnik elektroničkog novca može izdati naloge za izvršenje platnih transakcija do najvećeg ukupnog mjesečnog iznosa od 150,00 EUR za sve Usluge m-trgovine odnosno do iznosa definiranim u uvjetima pojedinih Usluga m-trgovine.

21. Korisniku elektroničkog novca će, po primitku naloga za izvršenje platne transakcije Usluge m-trgovine biti obračunat elektronički novac u zatraženom iznosu, a Korisnikov korisnički račun unaprijed plaćene usluge će se umanjiti za navedeni iznos. Iznos elektroničkog novca koji je zatražen za izvršenje pojedinačne platne transakcije ne smije biti veći od iznosa koji se u trenutku podnošenja naloga za izvršenje platne transakcije nalazi na korisničkom računu unaprijed plaćene usluge tog Korisnika elektroničkog novca.

22. A1 se obvezuje izvršiti svaki nalog za izvršenje platnih transakcija Korisnika dan u skladu s točkom 19. Uvjeta i to odmah po njegovom zaprimanju, dok se Korisnik elektroničkog novca obvezuje platiti troškove za kupljene robe ili usluge i naknadu za izvršenu transakciju sukladno *Cjeniku naknada za uslugu izvršenja platnih transakcija A1 Hrvatska d.o.o.*

23. Korisnicima elektroničkog novca kojima je onemogućeno korištenje elektroničkog novca i platnih usluga uslijed iskupa elektroničkog novca nije dozvoljeno korištenje Usluga m-trgovine.

24. A1 će na zahtjev Korisnika elektroničkog novca koji je punoljetan, odnosno Korisnika elektroničkog novca koji je maloljetan uz isključivu pratnju zakonskog zastupnika (navedenog u Prijavi podataka) prilikom otkaza Okvirnog ugovora od strane Korisnika ili u razdoblju do godine dana nakon prestanka Okvirnog ugovora, uz predočenje osobne iskaznice ili bilo kojeg drugog važećeg identifikacijskog dokumenta, SIM kartice i PUK broja odmah isplatiti novčanu vrijednost elektroničkog novca po nominalnoj vrijednosti. Zahtjev se predaje A1 isključivo u pisanom obliku u jednom od određenih A1 centara, a isplata se vrši na račun Korisnika koji je naznačen u zahtjevu ili na ruke Korisnika. Popis lokacija A1 centara se nalazi na internet stranicama [www.a1.hr](http://www.a1.hr). A1 zadržava pravo promjene A1 centara u kojima je moguć iskup elektroničkog novca, pri čemu će popis biti ažuriran na internet stranicama.

25. A1 je obavezan izvršiti iskup preostalog (nepotrošenog) dijela novčanih sredstava koje je uplatio sam Korisnik elektroničkog novca sa (glavnog) korisničkog računa unaprijed plaćene usluge Korisnika, ali ne i preostalog (nepotrošenog) dijela novčanih sredstava darovanih Korisniku od strane A1 zbog korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga.

26. Prilikom prelaska Korisnika unaprijed plaćene usluge na pretplatničku uslugu, takav Korisnik elektroničkog novca raskida Okvirni ugovor za SIM karticu unaprijed plaćene usluge i sklapa Okvirni ugovor za SIM karticu pretplatničke usluge. Pritom Korisnik elektroničkog novca ima pravo na iskup elektroničkog novca koji mora zatražiti prije prelaska



na pretplatničku uslugu. Ukoliko Korisnik elektroničkog novca izričito ne zatraži iskup elektroničkog novca prilikom prelaska s jedne usluge na drugu, smatra se da odustaje od iskupa i prihvaća da mu se ostala novčana sredstva sa (glavnog) korisničkog računa unaprijed plaćene usluge prenesu na pretplatničku uslugu prema *Uvjetima za A1 korisnike na bonove koji prelaze na pretplatničku tarifu*.

### **c) ODREDBE ZA KORISNIKE PRETPLATNIKE**

27. Korisnik platnih usluga može A1 dati nalog za iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje za plaćanje roba ili usluga na način i prema postupcima opisanim u važećim uvjetima korištenja pojedine Usluge m-trgovine.

28. Korisnik platnih usluga može plaćati Usluge m-trgovine odnosno plaćati robe ili usluge onih davatelja roba ili usluga s kojima A1 ima zaključen poslovni ugovor o za usluge m-trgovine, a o čemu će Korisnik biti na odgovarajući način obaviješten od strane A1 ili davatelja roba ili usluga. Cijenu robe ili usluge određuje pojedini davatelj robe ili usluge, pri čemu A1 ne odgovara za kvalitetu tako kupljene robe ili usluge.

29. Korisnik platnih usluga može A1 dati nalog za izvršenje platne transakcije kojom se plaćaju Usluge m-trgovine slanjem SMS ili MMS poruke sa sadržajem koji odredi davatelj robe ili usluge na broj koji odredi davatelj robe ili usluge, pozivom na broj koji odredi davatelj robe ili usluge, prijenosom podataka određenog sadržaja kojeg odredi davatelj robe ili usluge, usmenim nalogom Korisnika pozivom na broj koji odredi davatelj robe ili usluge i to u visini novčanog iznosa koji odgovara cijeni robe ili usluge koju je odredio davatelj robe ili usluge. Slanjem naloga za izvršenje platne transakcije kako je opisano, Korisnik platnih usluga daje A1 i ovlaštenje za izvršenje predmetne platne transakcije.

30. Korisnik platnih usluga može izdati naloge za izvršenje platnih transakcija do najvećeg ukupnog mjesečnog iznosa od 150,00 EUR za sve Usluge m-trgovine odnosno do iznosa definiranim u uvjetima pojedinih Usluga m-trgovine.

31. A1 se obvezuje izvršiti svaki nalog za izvršenje platnih transakcija Korisnika platnih usluga koji je dan u skladu s točkom 29. Uvjeta i to odmah po zaprimanju naloga, dok se Korisnik platnih usluga obvezuje platiti troškove za kupljene robe ili usluge i naknadu za izvršenu transakciju sukladno *Cjeniku naknada za uslugu izvršenja platnih transakcija A1 Hrvatska d.o.o.*

32. Korisniku platnih usluga će A1 na adresu upisanu u *Zahjebu za zasnivanje pretplatničkog odnosa*, u sklopu mjesečnog računa ispostaviti iznos novčanog potraživanja za ovako plaćene Usluge m-trgovine.

33. U slučaju nepodmirenih dugovanja Korisnika platnih usluga prema A1 ili sumnju na zloupotrebu SIM kartice, A1 može zabraniti ili ograničiti korištenje platnih usluga Korisniku.

### **d) ODREDBE ZA KORISNIKE TARIFE VIP IDEAL**

34. Na Korisnike tarife Vip Ideal primjenjuju se sve odredbe pod b) (ODREDBE ZA KORISNIKE ELEKTRONIČKOG NOVCA) ovih Uvjeta prilikom korištenja korisničkog računa unaprijed plaćene usluge, odnosno sve odredbe pod c) (ODREDBE ZA KORISNIKE PRETPLATNIKE) ovih Uvjeta prilikom korištenja pretplatničke usluge za izvršenje platnih usluga.

### **e) PRAVNA ZAŠTITA / RJEŠAVANJE SPOROVA**

35. Ukoliko Korisnik smatra da se A1 pri izdavanju elektroničkog novca, odnosno pri pružanju platnih usluga ne pridržava Glave II Zakona o elektroničkom novcu i Glave II i III Zakona o platnom prometu, može podnijeti pisani prigovor Službi za korisnike na adresu: A1 Hrvatska d.o.o., Služba za korisnike, p.p. 470, 10 002 Zagreb.

36. Korisnik može pritužbu protiv A1 uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci kao tijelu mjerodavnom za nadzor male institucije za elektronički novac.

Naziv tijela	Hrvatska narodna banka
Adresa	Trg hrvatskih velikana 2, 10 000 Zagreb
Internetska adresa	<a href="http://www.hnb.hr">www.hnb.hr</a>



37. Ukoliko dođe do spora između Korisnika i A1, Korisnik ima pravo pokrenuti postupak pred jednim od tijela nadležnih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), dok se A1 obvezuje sudjelovati u navedenom postupku.

38. Pravo Korisnika na pokretanje postupka iz točke 37. ovih Uvjeta ne utječe na njegovo pravo da pokrene sudski postupak pred nadležnim sudom.

#### **f) ZAVRŠNE ODREDBE**

39. Hrvatska narodna banka kao tijelo ovlašteno za nadzor institucija za platni promet i izdavatelja elektroničkog novca vodi registar navedenih institucija i dodjeljuje registarski broj.

40. Svi pojmovi sadržani u ovim Uvjetima koji nisu protumačeni u Uvjetima, Zakonom o elektroničkom novcu ili Zakonom o platnom prometu tumače se u skladu s važećim *Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska d.o.o.*, važećim Zakonom o elektroničkim komunikacijama i važećim Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

41. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Uvjetima na odgovarajući će se način primjenjivati *Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o.* i/ili drugi uvjeti korištenja usluga koje Korisnik koristi.

42. A1 Hrvatska d.o.o. zadržava pravo izmjena ovih Uvjeta, o čemu će Korisnike obavijestiti putem web stranice [www.a1.hr](http://www.a1.hr) ili na drugi primjeren način i to najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Promjenom ovih Uvjeta mijenja se i Okvirni ugovor.

Ovi Uvjeti primjenjuju se od 26.01.2019. godine, a usklađeni su 01.01.2023.