



## Uvjeti korištenja MOZAIK fiksne ponude 2023

1. Ovim Uvjetima korištenja MOZAIK fiksne ponude (dalje u tekstu: Uvjeti korištenja) uređuju se odnosi između A1 Hrvatska d.o.o. (dalje u tekstu: A1) s jedne strane i korisnika A1 usluga (dalje u tekstu: korisnici) s druge strane koji ugovaraju ili koriste usluge iz MOZAIK fiksne ponude.
2. MOZAIK fiksna ponuda je od 21.08.2023. godine dostupna novim i postojećim privatnim korisnicima. Od 02.10.2023. godine ponuda je dostupna i malim poslovnim korisnicima.
3. Sklapanjem ugovora za odabranu uslugu iz MOZAIK fiksne ponude korisnik 2023 prihvaća ove Uvjete korištenja.
4. Za korištenje usluga iz MOZAIK fiksne ponude 2023 naplaćuju se mjesečne naknade usluga prema važećem A1 cjeniku.
5. Uvjet za korištenje MOZAIK fiksne ponude 2023 je ugovaranje jednog od dostupnih Internet paketa iz MOZAIK fiksne ponude 2023. Uključenje TV i telefonske usluge moguće je isključivo kao dodatne usluge uz odabrani Internet paket.
6. U slučaju da korisnik sklopi pretplatnički ugovor s obveznim trajanjem za usluge iz MOZAIK fiksne ponude 2023, navedeno obvezno trajanje ugovora se uvijek odnosi isključivo na osnovnu uslugu, tj. odabrani Internet paket, te se obvezno trajanje ne primjenjuje na ostale eventualno ugovorene dodatne usluge.
7. Svi Internet paketi iz MOZAIK fiksne ponude 2023 uključuju neograničen Internet promet, a dostupne brzine ovise o tehnologiji pristupa preko koje se ostvaruje Internet usluga:
  - a) Za korisnike preko kablenskog priključka:
    - Mega NET (preuzimanje/slanje): od 210/21 do 300/30 Mbit/s
    - Giga NET (preuzimanje/slanje): od 1,4/0,07 do 2/0,1 Gbit/s
    - Rent a NET paket
      - o Power mode (preuzimanje/slanje): od 210/21 do 300/30 Mbit/s
      - o StandBy mode (preuzimanje/slanje): 0,7/2,8 do 1/4 Mbit/s
  - b) Za korisnike preko svjetlovodnog priključka u vlništvu A1 infrastrukture:
    - Mega NET (preuzimanje/slanje): od 210/105 do 300/150 Mbit/s
    - Giga NET (preuzimanje/slanje): od 1,4/0,7 do 2/1 Gbit/s
    - Rent a NET paket
      - o Power mode (preuzimanje/slanje): od 210/105 do 300/150 Mbit/s
      - o StandBy mode (preuzimanje/slanje): 0,7/2,8 do 1/4 Mbit/s
  - c) Za korisnike preko svjetlovodnog priključka realiziranog u mreži drugog operatora:
    - Mega NET (preuzimanje/slanje): od 210/105 do 300/150 Mbit/s
    - Giga NET (preuzimanje/slanje): od 0,7/0,35 do 1/0,5 Gbit/s
  - d) Za korisnike preko postojeće linije (bakrene parice) maksimalna brzina ovisi o propusnosti i kvaliteti iste:
    - Mega NET - brzine prijenosa podataka mogu biti u sljedećem rasponu (preuzimanje/slanje): od 2,8/0,358 do 4/0,512 Mbit/s; od 7/0,448 do 10/0,640 Mbit/s; od 14/0,7 do 20/1 Mbit/s.
    - Giga NET - brzine prijenosa podataka mogu biti u sljedećem rasponu (preuzimanje/slanje): od 21/3,5 do 30/5 Mbit/s; od 28/4,2 do 40/6 Mbit/s; od 35/7 do 50/10 Mbit/s i od 42/7 do 60/10 Mbit/s.
8. Uobičajeno dostupne brzine preuzimanja i slanja podataka za Internet pakete iz točke 7. ovih Uvjeta korištenja jednake su iskazanim maksimalnim vrijednostima tijekom 99% vremena u slučaju kablenskog priključka (pod točkom a) i svjetlovodnog priključka (pod točkom b i c) te tijekom 90% vremena u slučaju postojeće linije (pod točkom d).



9. A1 će korisniku osigurati mrežnu terminalnu opremu koja podržava brzine iz točke 7. ovih Uvjeta korištenja, ali stvarno ostvarene brzine ovise i o korisničkoj opremi s kojom se korisnik spaja na Internet (prijenosno računalo, mobitel, tablet), koja mora imati mogućnost podržavanja navedenih brzina. Mjerenje dostupne brzine ovisi i o načinu spajanja na mrežu (mrežni kabel, WLAN) te o korištenom alatu za mjerenje.
10. Iznos mjesečne naknade ugovorenog Internet paketa ne ovisi o duljini obveznog trajanja ugovora, ali ugovaranjem obveznog trajanja ugovora korisnik može ostvariti pogodnosti kupnje određenog uređaja na rate ili popusta na mjesečnu naknadu u sklopu posebne promotivne ponude ako zadovoljava uvjete navedene ponude.
11. Opcija Mesh je dostupna za uključenje isključivo Internet paketu pod nazivom Giga NET.
12. Uključenje A1 TV usluge može se zatražiti u bilo kojem trenutku, tj. zajedno s uključanjem Internet usluge ili nakon što je određeni Internet paket već uključen.
13. Kod uključanja A1 TV usluge korisnik bira svoj Osnovni TV paket između tri dostupna osnovna tematska paketa:
  - Osnovni Obiteljski TV paket,
  - Osnovni Filmski TV paket,
  - Osnovni Sportski TV paket.
14. Uređaji na kojima je moguće gledati A1 TV uslugu su:
  - Smart TV – LG, Samsung uređaji proizvedeni od 2018. godine, Hisense uređaji s VIDAA OS U4, U5 i U6
  - Android TV uređaj s minimalnom verzijom OS 8 i više
  - Android TV box s minimalnom verzijom OS 8 i više
  - digitalnom prijammniku u vlasništvu A1 (set-top box)
  - Mobilni uređaji - iOS I Android OS
  - Web preglednik - FireFox, Chrom, Explorer, Edge, Apple Safari
15. U iznos mjesečne naknade svih TV paketa iz točke 13. ovih Uvjeta korištenja uključeno je:
  - određeni broj osnovnih TV programa te dodatni TV programi u ovisnosti o žanru/temi Osnovnog TV paketa.
  - interaktivne usluge (Videoteka\*, Pauza), TV u pokretu, Snimalica 20h

\*Videoteka je usluga na zahtjev koja omogućuje ili iznajmljivanje pojedinačnog sadržaja na minimalan period iznajmljivanja od 24 sata (dostupno isključivo korisnicima koji koriste set-top box) ili sadržaj koji je uključen unutar TV paketa te je isti moguće gledati neograničeni broj puta (dostupno na svim uređajima iz točke 14. ovih Uvjeta korištenja).
16. Moguće je istovremeno korištenje samo jednog Osnovnog TV paketa. Promjena Osnovnog TV paketa je moguća jednom unutar obračunskog razdoblja bez naknade.
17. U mjesečnu naknadu A1 TV usluge nije uključen najam sadržaja na zahtjev (Videoteka).
18. Korisnici A1 TV usluge imaju mogućnost aktivacije sljedećih dodatnih TV paketa:
  - Dodatni Obiteljski TV paket
  - Dodatni Filmski TV paket
  - Dodatni Sportski TV paket.
  - HBO Premium paket
19. Dodatni TV paketi iz točke 18. ovih Uvjeta korištenja dostupni su za uključenje ovisno o aktivnom Osnovnom TV paketu (na primjer: korisnik Osnovnog Obiteljskog TV paketa može uključiti Dodatni Filmski i Dodatni Sportski TV paket, ali ne može uključiti Dodatni Obiteljski TV paket). HBO Premium paket iz točke 18. ovih Uvjeta korištenja dostupan je za uključenje isključivo uz opciju Najam glavnog TV prijammnika te je HBO kanale moguće gledati isključivo na A1 digitalnom prijammniku (set-top box).



20. Korisnik koji ima uključen Osnovni TV paket i određeni dodatni TV paket, dodatni TV paket mu se automatski isključuje ako je promjenom Osnovnog TV paketa odabrao isti tematski paket (na primjer: korisnik ima Osnovni Filmski i Dodatni Sportski TV paket, prelaskom na Osnovni Sportski TV paket mu se Dodatni Sportski TV paket automatski isključuje). Isključenjem opcije Najam glavnog TV prijavnika, automatski se isključuje HBO Premium paket (na primjer: korisnik ima A1 digitalni prijavnik (set-top box) i plaća opciju Najam glavnog TV prijavnika, korisnik isključi opciju Najam glavnog TV prijavnika jer će A1 TV uslugu gledati na drugom uređaju iz točke 14. ovih Uvjeta korištenja, automatski mu se isključuje i HBO Premium paket).
21. Uključenje dodatnih TV paketa je moguće jednom unutar obračunskog razdoblja za svaki od paketa.
22. Korisnik A1 TV usluge ima mogućnost ugovaranja opcije Dodatni TV ekran. Opcija Dodatni TV ekran omogućuje korisniku istovremeno gledanje A1 TV usluge na dodatnim uređajima definiranim u točki 14. ovih Uvjeta korištenja. Maksimalan broj opcija Dodatni TV ekran je dva, a maksimalan broj uređaja na kojima se istovremeno može gledati A1 TV usluga je tri (na primjer: korisnik koji ugovor Osnovni TV paket i dvije opcije Dodatni TV ekran može istovremeno gledati A1 TV uslugu na 3 uređaja).
23. Korisnici TV usluge koja se ostvaruje preko kablenskog priključka imaju mogućnost najma CAM TV prijavnika isključivo ako u trenutku novog ugovaranja MOZAIK fiksne ponude 2023 već ima najam CAM TV prijavnika. CAM TV prijavnik ne podržava interaktivne usluge i funkcionalnosti.
24. Uključenje telefonske usluge može se zatražiti u bilo kojem trenutku, tj. zajedno s uključenjem Internet usluge ili nakon što je određeni Internet paket već uključen.
25. U sklopu MOZAIK fiksne ponude korisniku 2023 je na raspolaganju telefonska usluga pod nazivom Flat FON čija mjesečna naknada uključuje neograničen broj minuta prema svim mobilnim i fiksnim mrežama unutar Hrvatske, bez naknade za uspostavu poziva.
26. Minute uključene u mjesečnu naknadu Flat FON usluge ne uključuju data i video pozive i pozive prema kratkim kodovima i uslugama s posebnom tarifom.
27. Pozivi prema međunarodnim destinacijama, pozivi prema uslugama s posebnom tarifom i ostale usluge koje nisu uključene u mjesečnu naknadu Flat FON usluge, naplaćuju se prema važećem A1 cjeniku.
28. Obračunska jedinica za nacionalne telefonske pozive je 60 sekundi, a za međunarodne pozive se koristi obračunska jedinica sukladno cjeniku za međunarodne pozive za A1 fiksne pretplatnike.
29. Radi zaštite korisnika trajanje svakog pojedinačnog poziva ograničeno je na 120 minuta, nakon čega se poziv automatski prekida.
30. Uz glavnu telefonsku liniju korisnik ima mogućnost uključanja i jedne dodatne linije, tj. korisnik može imati maksimalno dvije telefonske linije na jednom priključku/modemu (jednu osnovnu i jednu dodatnu), pri čemu su iznosi mjesečnih naknada, kao i cijene ostvarenih poziva jednaki za glavnu i dodatnu liniju.
31. Korisnik telefonske usluge ima mogućnost uključanja i dodatne opcije Međunarodne minute (EU&EEA) kao i opcije Regija. Opcija Međunarodne minute (EU&EEA) uključuje određeni broj minuta za pozive prema međunarodnim fiksnim i mobilnim destinacijama uz mjesečnu naknadu prema važećem A1 cjeniku. Dodatnu opciju Međunarodne minute (EU&EEA) je moguće uključiti jednom unutar obračunskog razdoblja, a pri uključanju opcije korisniku se stavljaju na raspolaganje sve minute uključene u opciju bez obzira na datum uključanja opcije. Opcija Regija uključuje 60 minuta prema zemljama u regiji: Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Kosovo, Makedonija, Srbija. Uključene minute mogu se koristiti za pozive prema fiksnim i mobilnim brojevima u navedenim zemljama, osim za pozive prema brojevima s posebnom tarifom.
32. Iznosi svih mjesečnih naknada za usluge iz MOZAIK fiksne ponude 2023 obračunavaju se proporcionalno danima korištenja pojedine usluge tijekom obračunskog razdoblja.
33. Postojeći korisnik A1 fiksnih paketa i B.net paketa može, bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid postojećeg ugovora, ugovoriti usluge iz MOZAIK fiksne ponude ako mu je obvezno trajanje ugovora isteklo ili je do isteka obveznog trajanja ostalo manje od 90 dana.
34. Postojeći korisnik usluga iz MOZAIK fiksne ponude ili MOZAIK fiksne ponude 2023 kojem je do isteka obveznog trajanja ugovora ostalo manje od 90 dana može, bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid postojećeg ugovora, sklopiti novi ugovor s obveznim trajanjem na 24 mjeseca za usluge iz MOZAIK fiksne ponude 2023.



35. Korisnik MOZAIK fiksne ponude 2023 koji otkazuje TV uslugu ili Flat FON uslugu prije isteka obveznog trajanja ugovora, a ranije je temeljem ugovaranja navedenih usluga ostvario popust na mjesečnu naknadu za Internet uslugu, isključenjem TV i/ili Flat FON usluge korisnik gubi pravo daljnje primjene navedenog popusta. U slučaju raskida ugovora za Internet uslugu prije isteka obveznog razdoblja trajanja ugovora, u obračun naknade za prijevremeni raskid uzet će se u obzir svi popusti koje je korisnik ostvario tijekom obveznog trajanja ugovora bez obzira na datum isključenja drugih dodatnih usluga.
36. Ugovaranjem usluga iz MOZAIK fiksne ponude 2023 korisnik gubi pravo korištenja pogodnosti koje je ostvario temeljem korištenja usluga iz drugih fiksnih ponuda A1, osim ako drugačije nije određeno pojedinom drugom ponudom.
37. U slučaju otkazivanja osnovne Internet usluge (Mega NET ili Giga NET) tijekom prvih šest mjeseci od dana aktivacije usluge, korisniku će biti naplaćena naknada za isključenje Internet usluge. Naknada za isključenje internet usluge naplaćuje se neovisno o tome je li pretplatnički ugovor sklopljen uz obvezno trajanje ili bez obveznog trajanja. Iznimno, postojećim korisnicima Internet usluge (Super Internet ili Turbo Internet) koji počevši od 21.08.2023. pa nadalje sklope novi ugovora za Internet uslugu (Mega NET ili Giga NET) i potom u roku od šest mjeseci od aktivacije nove Internet usluge otkazu osnovnu Internet uslugu, naknada neće biti naplaćena
- U slučaju otkazivanja Osnovnog TV paketa (Filmski, Sportski, Obiteljski) i opcije Najam glavnog TV prijarnika, korisniku će biti naplaćena jednokratna naknada za isključenje A1 TV usluge ako je opcija Najam glavnog TV prijarnika bila aktivna kraće od 6 mjeseci (period tokom Privremenog mirovanja usluge ne ulazi u zbroj aktivnih mjeseci korištenja opcije Najam glavnog TV prijarnika). Iznimno, postojećim korisnicima TV usluge uz Internet uslugu (Super Internet ili Turbo Internet) koji počevši od 21.08.2023. pa nadalje sklope novi ugovor za Internet uslugu (Mega NET ili Giga NET) naknada neće biti naplaćena bez obzira otkazuje li korisnik uslugu Osnovni TV paket i/ili Opciju Najam glavnog TV prijarnika. Naknada za isključenje A1 TV usluge naplaćuje se neovisno o tome je li pretplatnički ugovor sklopljen uz obvezno trajanje ili bez obveznog trajanja za osnovnu Internet uslugu.
- Naplata jednokratne naknade za isključenje A1 TV usluge ne isključuje naplatu iste naknade zbog otkazivanja najma dodatnog TV prijarnika. Naplata bilo koje od naknada za isključenje Internet usluge ili za isključenje TV usluge ne isključuje naplatu naknade za prijevremeni raskid ugovora koji je sklopljen uz obvezno trajanje.
38. Na usluge Mega NET, Giga NET, Osnovni Obiteljski TV paket, Osnovni Filmski TV paket, Osnovni Sportski TV paket i Flat FON primjenjuje se indeksna klauzula, u skladu s Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska d.o.o., a na temelju koje A1 ima pravo svake godine usklađivati mjesečne naknade usluga sa stopom inflacije koju objavljuje Državni zavod za statistiku.
39. Za rješavanje svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje usluga A1 i odnosa A1 i korisnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o., Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka u kabelskoj ili svjetlovodnoj mreži, Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka na postojećem priključku drugog operatora nepokretne mreže, Uvjeti korištenja A1 TV usluge za korisnike A1 fiksnih usluga i Kodeks ponašanja na internetu, koji su dostupni na A1 prodajnim mjestima i web stranici [www.A1.hr](http://www.A1.hr).
40. A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice [www.A1.hr](http://www.A1.hr).

Ovi Uvjeti korištenja u primjeni su od 02.10.2023.