

Welcome book



A1

**Dobrodošli
u A1 svijet!**

Hvala vam što ste odabrali A1.

Na svakom koraku osiguravat ćemo vam najbolju vezu.

U nastavku vas očekuju osnovne informacije koje će vam pomoći pri korištenju A1 usluga.

Vaš A1



eSIM kartica

eSIM je novi način spajanja mobilnih uređaja na mobilnu mrežu. Za razliku od SIM kartice koju je potrebno fizički postaviti u uređaj, eSIM povlači vaš profil u kojem su zapisani podaci po kojima vas operator prepoznaje kao svog korisnika.

Sadrži sve podatke kao i klasična SIM kartica, no puno je jednostavniji i sigurniji za korištenje. Ima karakteristike kao i klasični fizički SIM, a novost je aktivacijski QR kod. Interna memorija eSIM-a također omogućuje pohranu kontakata kao i fizički SIM, ali brisanjem eSIM profila s uređaja brišu se i svi podaci pohranjeni na eSIM-u.

Prilikom promjene s fizičkog SIM-a na eSIM potrebno je sve kontakte pohraniti na Google, IOS ili sličan račun.

U slučaju da ste izgubili svoj mobilni uređaj molimo da odmah o tome obavijestite Službu za korisnike na jedinstveni broj 0800 091 091 i prijavite gubitak kako bismo vašu liniju privremeno suspendirali. Potrebno je zatim zatražiti novi eSIM voucher na A1 prodajnom mjestu ili preko A1 službe za korisnike. Aktivaciju novog eSIM profila možete napraviti na način kao i kod prve aktivacije.

Obnova A1 računa na bonove

Kupite bon u vrijednosti od 5 EUR, 10 EUR, 15 EUR, 20 EUR, 35 EUR i slijedite upute za obnovu koje se nalaze na bonu ili nazovite besplatni broj 0800 091 091 i pratite glasovne upute. Bonove možete kupiti na svim A1 prodajnim mjestima, internetskoj trgovini A1, te na kioscima, trgovinama, benzinskim postajama i bankomatima. Stanje računa na bonove provjerite putem aplikacije Moj A1, pozivanjem koda *101# ili pozivanjem 0800 091 091. Više informacija o kupnji A1 bonova i nadoplati A1 računa na bonove saznajte na službenim stranicama A1 Hrvatska www.A1.hr. Navedeno vrijedi za korisnike govornih i podatkovnih tarifa A1.

Odabir A1 tarife na bonove

Za provjeru dostupnih tarifnih modela pošaljite A na broj 13170 i u povratnoj poruci odaberite željeni model.

Osim putem SMS-a, A1 tarifne modele na bonove možete provjeriti i uključiti i putem aplikacije Moj A1 ili na službenim stranicama A1 Hrvatska.

Moj A1

Putem usluge Moj A1 saznajte sve informacije o svojem računu i potrošnji, aktivirajte dodatne usluge i opcije te provjerite njihov status.

Upotrebljavate li smartphone, mobilna aplikacija Moj A1 dostupna vam je u odgovarajućoj internetskoj trgovini za Android, HMS i iOS operativne sustave.

Moj A1 (aplikacija) omogućuje:

- Jednostavno praćenje potrošnje i stanje uključenih minuta, SMS-ova, megabajta i dr.
- Pregled i analizu računa s detaljima potrošnje unatrag 6 mjeseci
- Pregled podataka korisnika i aktivnih usluga
- Promjenu statusa raznih opcija i paketa ovisno o tarifnom modelu
- Obnovu računa bonom (preko pretplatničkog računa ili kreditnom karticom u internetskoj trgovini)
- A1 podršku dostupnu 24/7 putem direktnog kontakta, foruma ili najčešćih pitanja.

Aplikaciji Moj A1 možete jednostavno pristupiti prijavom preko A1 mreže gdje će Vas se automatski prepoznati prema A1 broju.

Ujedno je omogućeno i postavljanje prijave otiskom prsta te prijava pomoću korisničkog imena i lozinke.

Usluzi možete pristupiti na stranici moj.A1.hr s pomoću svojeg A1 korisničkog imena i lozinke (za spajanja preko Wi-Fi mreže, kao i za prijavu na desktop verziju Moj A1). Ako nemate korisničko ime i lozinku, posjetite www.A1.hr/registracija i registrirajte se.

Kao poslovni korisnik imate mogućnost uključivanja dodatnih opcija za brojeve svoje tvrtke, provjere trenutne potrošnje i transakcija, prijepisa računa i specifikacija te, između ostaloga, i promjene adrese za slanje računa.

Za uključivanje je potrebno ispuniti Zahtjev za Upravljačka prava koja možete pronaći na moj.A1.hr

Provjera potrošnje za A1 pretplatnike

Svoju trenutačnu potrošnju i stanje minuta, SMS i MMS poruka te podatkovnog prometa uključenih u tarifni model i opcije možete provjeriti putem usluge Moj A1 ili slanjem SMS poruke sadržaja “?” na broj 13222.

Prikaz stanja minuta, SMS i MMS poruka nije u realnom vremenu, dok se prikaz stanja podatkovnog prometa šalje u realnom vremenu.

Iznos trenutačne potrošnje informativnog je karaktera te ne može poslužiti kao osnova za plaćanje računa.

Za 100 % potrošnje podatkovnog prometa iz tarifa i uključenih opcija korisnici će biti obaviješteni putem SMS poruke. Za nastavak korištenja podatkovnim prometom imate mogućnost uključivanja dodatnih podatkovnih opcija.

Najbolji filmovi i serije uvijek su uz vas

Aktivirajte A1 Xplore TV i provjerite kako izgleda TV budućnosti.

Usluga vam donosi mnoštvo najatraktivnijih naslova filmova i serija koji su uključeni u mjesečnu naknadu.

Uživajte u najboljem sadržaju, bilo kad i bilo gdje, na više različitih uređaja.

Superbrzi fiksni internet, televizija i telefon

A1 ima sve što trebate za svoj dom. Uživajte u idealnoj kombinaciji superbrzog interneta, digitalne televizije nove generacije i fiksnog telefona uz brojne pogodnosti unutar A1 fiksnih paketa:

- Neograničen internet uz najveće brzine
- TV kanali po vašem izboru
- Dodatne interaktivne TV usluge (Pauza, Snimalica, Pogledaj od početka, TV u pokretu) bez naknade
- Neograničeni razgovori prema svim mrežama, bez naknade za uspostavu poziva.

Povežite A1 fiksne pakete s A1 mobilnim tarifama i ostvarite dodatne uštede kroz MOZAIK pogodnosti!

Boravak u inozemstvu

Automatski odabir mreže

Podesite li na mobilnom uređaju automatski odabir mreže, pri odlasku u inozemstvo vaš će mobilni uređaj pronaći mrežu stranog mobilnog operatora s najjačim signalom na mjestu na kojem se nalazite, a čiji će se naziv pojaviti na zaslonu uređaja.

Pozivanje u inozemstvu

Za pozivanje iz inozemstva uvijek se morate koristiti pozivnim brojem države.

Na primjer, ako pozivate broj iz Hrvatske, upišite +385 (međunarodni predbroj najčešće je 00 ili +), zatim pozivni broj županije ili mobilne mreže (bez 0) pa telefonski broj korisnika. Primjerice, za pozivanje broja 091 9999 999 upišite +385 91 9999 999.

SMS roaming cjenik

Prilikom spajanja na mrežu stranog operatora primit ćete SMS obavijest o cijeni poziva, SMS i MMS poruka te podatkovnog prometa, besplatni broj službe za korisnike te besplatni broj za hitne slučajeve u inozemstvu.

Limit podatkovne potrošnje u inozemstvu

Primjenjuje se automatski na vašu liniju (osim ako pri zasnivanju pretplatničkog odnosa niste drugačije odabrali). Limitom je određena maksimalna mjesečna potrošnja prijenosa podataka u cijelom svijetu, a primjenjuje se na kalendarski mjesec (obračunsko razdoblje). Kada dosegnete 80 % i 100 % iznosa limita, primit ćete obavijest SMS-om. Nakon dostizanja limita više se nećete moći koristiti prijenosom podataka u inozemstvu odnosno nudi vam se mogućnost nastavka korištenja prijenosa podataka na vaš zahtjev, tj. na zahtjev platežno odgovorne osobe ili osobe ovlaštene za zastupanje tvrtke.

Pogranično područje

U pograničnim područjima ponekad možete imati i roaming troškove ako vam se mobitel spoji na mrežu stranog operatora koji ima domet i unutar granica RH. Kako biste izbjegli takve situacije na svojem uređaju ručno odaberite mrežu A1 HR umjesto opcije automatskog traženja mreže.

Kontakti i društvene mreže

Ako zatrebate pomoć, uvijek možete nazvati našu Službu za korisnike.

- Jedinstveni broj Službe za korisnike je 0800 091 091.
- Za pozive iz svih tuzemnih mreža poziv je besplatan.
- Jedinstveni broj Službe za korisnike za pozive iz inozemstva – +385 91 7125 091.
- Broj telefaksa za privatne korisnike je 091 7124 049.

- Broj telefaksa za poslovne korisnike je 091 77 29.
- E-mail za privatne korisnike: sluzba.za.korisnike@A1.hr
- E-mail za poslovne korisnike do 4 zaposlena: svezaposao@A1.hr
- E-mail za poslovne korisnike s 5 i više zaposlenih: poslovni@A1.hr
- A1 tehnička podrška plus usluga je koju na posebnom, naplatnom broju 091 7124 091 svim A1 korisnicima pružaju posebno educirani tehničari.

Posjetite nas na stranicama podrške i A1 foruma na www.A1.hr/podrska ili forum.A1.hr

Kontaktirati nas možete i putem društvenih mreža:



Hvala vam što ste pročitali ove informacije.

Uspostavite svoj prvi poziv i uvjerite se zašto je A1 najbolja mreža!

A1 Hrvatska d.o.o.
Vrtni put 1, HR – 10000 Zagreb
www.A1.hr

**Welcome to
the A1 world!**

Thank you for choosing A1.

We will ensure you the best connection every step of the way.

Below, you can find the basic information that will help you use A1 services.

Your A1



eSIM card

eSIM represents a modern method for connecting mobile devices to cellular networks. Unlike traditional SIM cards that require physical insertion into the device, eSIM pulls up your profile containing operator-recognized user information.

It contains all the data like a classic SIM card, but it is much simpler and safer to use. It has the same characteristics as a classic physical SIM, and the novelty is an activation QR code. The eSIM's internal memory also allows you to store contacts as well as the physical SIM, but deleting the eSIM profile from the device also deletes all data stored on the eSIM. When changing from a physical SIM to an eSIM, it is necessary to save all contacts to a Google, IOS or similar account.

In case you have lost your mobile device, please inform the Customer Service immediately on the unique number 0800 091 091 and report the loss so that we can temporarily suspend your line. It is then necessary to request a new eSIM voucher at an A1 point of sale or through A1 customer service. You can activate a new eSIM profile in the same way as for the first activation.

Recharging your A1 voucher

Buy a new credit voucher worth 5 EUR, 10 EUR, 15 EUR, 20 EUR, 35 EUR and follow the instructions written on the voucher or dial a toll-free number 0800 091 091 and follow the voice instructions. You can buy new credit vouchers in all A1 shops, news-stands, shops, gas stations, ATMs and in A1 web shop. You can check your credit by dialling *101#, 0800 091 091 or via My A1 application.

Find out more about A1 vouchers and recharging them on the official A1 Croatia web-pages www.A1.hr.

Selecting the A1 voucher tariff

To check the available tariff models, send A to 13170 and select the model in the return message.

Besides sending an SMS, you can check and activate A1 prepaid tariffs via My A1 application or official A1 Croatia web-pages.

My A1

Via the A1 service you can find out all about your credit balance and usage, activate additional services and options and check their status.

If you're a smartphone user, My A1 mobile application is available in the corresponding online shop for Android and iOS, for all prepaid and postpaid A1 users.

My A1 (application) includes:

- Easy tracking of usage and status of minutes, SMS, MB and other things included in the tariff
- Overview and analysis of your bill with usage details for the last 6 months
- Overview of user data and active services
- Changing the status of different options and tariffs depending on the tariff model
- Credit recharging with a voucher (via prepaid account or credit card in the web shop)
- A1 customer support available 24/7 via telephone, forum or FAQ

My A1 application can be easily accessed by logging in via the A1 network as you will be automatically recognized by your A1 number, but you can also set a fingerprint login or username and password login.

You can access the service at moj.A1.hr by logging in with your A1 username and password (to connect via Wi-Fi or to a My A1 desktop version). If you don't have a username and a password, visit www.A1.hr/registracija and register.

As a business user, you can activate additional options for your company's phone numbers, check current usage and transactions, copies of bills and specifications, and change the billing address.

To activate, you need to file a Request for Administrator Rights that you can find at moj.A1.hr.

Checking current usage for A1 postpaid users

You can check your current usage of minutes, SMS, MMS and mobile data included in the tariff model and current options via My A1 service or by sending an SMS containing "?" to 13222.

Minutes, SMS and MMS usage is not shown in real time, but mobile data usage is. The amount of current usage is for information only and cannot be used as basis for bill payment.

The users will be notified by SMS when they spend all mobile data and options included in the tariff. If they wish to continue using mobile data, they may choose to activate additional mobile data options.

Best films and TV shows at your fingertips

Activate A1 Xplore TV and see what the TV of the future looks like.

This service brings you the most popular films and TV shows included in the monthly fee.

Enjoy the best content, wherever and whenever, on multiple different devices.

Superfast fixed Internet, TV and telephone

A1 has all you need for your home. Enjoy the perfect combination of superfast Internet, new-generation digital TV and landline telephone with many benefits included in A1 fixed packages:

- Unlimited internet data at top speeds
- TV channels of your choice
- Additional interactive TV services (Pause, Record, Watch from the start, TV on the go) without additional charge
- Unlimited calls to all mobile networks in Croatia, with no call connection fee

Combine A1 fixed packages with A1 mobile tariffs for extra savings through MOZAIK benefits!

Staying abroad

Automatic network selection

If you set the automatic network selection on your phone, your device will find a network of a foreign mobile operator with the strongest signal and its name will appear on the screen.

Making calls abroad

You must always enter the country's dialling code when making calls abroad.

If you are calling a Croatian number, enter +385 (international dialling code is most often 00 or +), then the county or mobile network code (without 0) and finally the user's phone number.

For example, to dial 091 9999 999, enter +385 91 9999 999.

SMS roaming prices

Upon connecting to the foreign mobile operator network, you will receive an SMS containing the prices for calls, SMS, MMS and mobile data usage, and toll-free customer service and emergency numbers.

Mobile data limit abroad

It is automatically applied to your tariff (unless selected otherwise upon concluding the postpaid agreement). The limit sets the maximum monthly mobile data usage for the whole world and is calculated per calendar month (charging period). When you reach 80% and 100% of the limit, you will receive an informative SMS. After reaching the limit, you will not be able to use mobile data abroad, but you may continue using mobile data upon your request, i.e. upon the request by the person responsible for payments or by the company's representative.

Border area

You may encounter roaming costs in border areas if your device connects to a foreign mobile operator network that has its range within Croatia's borders. To avoid such cases, manually select the A1 HR network on your mobile phone instead of the automatic network selection.

Contacts and social media

You can always contact our Customer service if you need any help.

- The unique Customer service number is 0800 091 091.
- This is a toll-free number for calls from domestic networks.
- The unique Customer service number for calls from abroad is +385 91 7125 091.
- Telefax number for private users is 091 7124 049.
- Telefax number for business users is 091 77 29.
- E-mail for private users: sluzba.za.korisnike@A1.hr
- E-mail for business users with up to 4 employees: svezaposao@A1.hr
- E-mail for business users with 5 and more employees: poslovni@A1.hr
- A1 Technical support plus is the service provided by specifically trained technicians on the toll number 091 7124 091 for all A1 users.

Visit our support pages and A1 forum at www.A1.hr/podrska or forum.A1.hr

You can also contact us via social media:



Thank you for reading this information.

Make your first call and see for yourself why A1 is the best network!

A1 Hrvatska d.o.o.
Vrtni put 1, HR – 10000 Zagreb
www.A1.hr