



Uvjeti korištenja univerzalnih usluga u mreži A1 Hrvatska d.o.o.

1. Ovim Uvjetima korištenja univerzalnih usluga u mreži A1 Hrvatska d.o.o. (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: korisnik ili korisnici) s druge strane koji ugovaraju ili koriste univerzalne usluge iz točke 4. ovih Uvjeta korištenja (dalje u tekstu: univerzalne usluge ili USO usluge).
2. Podnošenjem zahtjeva za odabranu univerzalnu uslugu korisnik prihvaća ove Uvjete korištenja.
3. A1 pruža USO usluge u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama i Odlukom Vijeća Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), (KLASA: UP/I-344-01/24-07/01, URBROJ: 376-05-4-24-13; dalje: Odluka). A1 je Odlukom određen operatorom USO usluga u trajanju od tri godine, počevši od 1. prosinca 2024. godine. Prestankom razdoblja na koje je A1 određen USO operatorom, A1 nema obvezu nastaviti pružati USO usluge.
4. A1 pruža sljedeće univerzalne usluge:
 - a) univerzalnu uslugu širokopojasnog pristupa internetu uz brzinu pristupa internetu od 14/1 Mbit/s i uključeni promet od 100 GB i/ili govornu uslugu po pristupačnim cijenama u 19 zemljopisnih jedinica na području Republike Hrvatske (Zagreb – gradske četvrti: Črnomerec, Donja Dubrava, Donji grad, Gornja Dubrava, Novi Zagreb-istok, Novi Zagreb-zapad, Peščenica-Žitnjak, Podsljeme, Podsused-Vrapče, Sesvete, Stenjevec, Trešnjevka-jug, Trešnjevka-sjever, Trnje; Dugo Selo, Brckovljani, Split, Brela, Tučepi), na temelju razumnog zahtjeva (dalje u tekstu: usluga dostupnosti)
 - b) univerzalnu uslugu širokopojasnog pristupa internetu uz brzinu pristupa internetu od 14/1 Mbit/s i uključeni promet od 100 GB i/ili govornu uslugu po pristupačnim cijenama za socijalno ugrožene kategorije korisnika na području cijele Republike Hrvatske (dalje u tekstu: socijalni paketi)
5. A1 će zahtjeve za USO usluge iz točke 4. ovih Uvjeta korištenja realizirati samo ako na lokaciji podnositelja zahtjeva postoji odgovarajuća vlastita infrastruktura A1, a na kojoj je moguće osigurati brzinu prijenosa podataka od 14/1 Mbit/s. A1 nema obvezu realizirati USO uslugu na infrastrukturi drugih operatora.
6. USO usluge iz točke 4. a) ovih Uvjeta korištenja dostupne su potrošačima, mikropoduzetnicima i neprofitnim organizacijama na području navedenih 19 zemljopisnih jedinica. Pravo na USO uslugu korisnik može ostvariti samo na jednoj lokaciji koja mora biti lokacija prebivališta ili boravišta podnositelja zahtjeva koji je fizička osoba, odnosno sjedište društva, udruge ili organizacije, o čemu je podnositelj zahtjeva dužan dostaviti dokaz prilikom podnošenja zahtjeva.
7. USO usluge iz točke 4. b) ovih Uvjeta korištenja dostupne su potrošačima koji na području Republike Hrvatske imaju prebivalište ili boravište, a primaju neku od niže navedenih oblika pomoći, uz dostavu odgovarajućeg dokaza:



- i. Korisnici zajamčene minimalne naknade – rješenje nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad (prema mjestu prebivališta)
- ii. Korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore - kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje - rješenje nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad (prema mjestu prebivališta)
- iii. Korisnici nacionalne naknade za starije osobe – rješenje područne ustrojstvene jedinice Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje nadležnoj prema prebivalištu podnositelja zahtjeva
- iv. Korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji – rješenje upravnog tijela u županiji ili Gradu Zagrebu (Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), prema prebivalištu
- v. korisnici novčane naknade za civilne stradalnike iz Domovinskog rata - rješenje upravnog tijela u županiji ili Gradu Zagrebu (Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom), prema mjestu prebivališta
- vi. Korisnici prava na naknadu za ugroženog kupca energenata (ovo pravo mogu ostvariti i članovi kućanstava svih navedenih kategorija) – rješenje nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad (prema mjestu prebivališta).

Status se može dokazati i potvrdama koje se mogu preuzeti na portalu e-Građani i e-usluge Potvrde iz registra (npr. e-Usluge socijalna skrb).

8. U slučaju da korisniku USO usluge socijalnih paketa prestane pravo na pomoć iz točke 7. ovih Uvjeta korištenja, A1 ima pravo korisniku prestati pružati USO uslugu socijalnih paketa, uz prethodnu obavijest korisniku.
9. USO usluga dostupnosti iz točke 4. a) dostupna je u sljedećim paketima univerzalnih usluga:
 - a) Za privatne korisnike:
 - 4G Homebox podatkovna tarifa - samostalna usluga pristupa internetu putem 4G mreže uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) i uključeni promet od 100 GB, uz mjesečnu naknadu od 29,21 EUR (PDV uključen). Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa internetu
 - 5G Kućni NET podatkovna tarifa - samostalna usluga pristupa internetu putem 5G mreže uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) i uključeni promet od 100 GB, uz mjesečnu naknadu od 29,21 EUR (PDV uključen). Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa internetu
 - Flat FON opcija – govorna usluga koja se može ugovoriti isključivo kao opcija uz 4G Homebox ili 5G Kućni NET podatkovne tarife, uključuje neograničene pozive prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama, bez naknade za uspostavu poziva, uz mjesečnu naknadu od 1,08 EUR (PDV uključen)



- Flatbox FON – samostalna govorna usluga uz mjesečnu naknadu od 12,31 EUR (PDV uključen)

b) Za poslovne korisnike:

- Officebox Ideal tarifa - samostalna usluga pristupa internetu putem 4G mreže uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) i uključeni promet od 100 GB, uz mjesečnu naknadu od 29,21 EUR (PDV uključen). Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa internetu
- 5G Internet Biz tarifa - samostalna usluga pristupa internetu putem 5G mreže uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) i uključeni promet od 100 GB, uz mjesečnu naknadu od 29,21 EUR (PDV uključen). Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa internetu
- Flat FON opcija - govorna usluga koja se može ugovoriti isključivo kao opcija uz Officebox Ideal i 5G Internet Biz tarife, uključuje neograničene pozive prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama, bez naknade za uspostavu poziva, uz mjesečnu naknadu od 1,54 EUR (PDV uključen)
- Flatbox FON BIZ - samostalna govorna usluga uz mjesečnu naknadu od 12,31 EUR (PDV uključen)

10. USO usluga socijalnih paketa iz točke 4. b) dostupna je privatnim korisnicima u sljedećim paketima univerzalnih usluga:

- 4G Homebox podatkovna tarifa - samostalna usluga pristupa internetu uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) i uključeni promet od 100 GB, uz mjesečnu naknadu od 6,76 EUR (PDV uključen). Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa internetu.
- 5G Kućni NET podatkovna tarifa - samostalna usluga pristupa internetu putem 5G mreže uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) i uključeni promet od 100 GB, uz mjesečnu naknadu od 6,76 EUR (PDV uključen). Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa internetu
- Flat FON opcija - govorna usluga koja se može ugovoriti isključivo kao opcija uz 4G Homebox podatkovnu tarifu, uključuje neograničene pozive prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama, bez naknade za uspostavu poziva, uz mjesečnu naknadu od 1,08 EUR (PDV uključen)
- Flatbox FON – samostalna govorna usluga uz mjesečnu naknadu od 6,15 EUR (PDV uključen)
- Mega NET tarifa - samostalna usluga pristupa internetu uz brzinu 14/1 Mbit/s (preuzimanje/slanje) i uključeni promet od 100 GB, uz mjesečnu naknadu od 6,76 EUR (PDV uključen), a koja može biti realizirana na vlastitoj svjetlovodnoj ili



kabelskoj mreži A1. Nakon što korisnik iskoristi sve jedinice uključenog prometa, bit će mu omogućen neograničen internet promet bez dodatne naknade, po zajamčenoj brzini pristupa internetu.

- Flat FON opcija – govorna usluga koja se može ugovoriti isključivo kao opcija uz Mega NET tarifu, uključuje neograničene pozive prema svim nacionalnim pokretnim i nepokretnim mrežama, bez naknade za uspostavu poziva, uz mjesečnu naknadu od 1,08 EUR (PDV uključen)

11. Za aktivaciju USO usluga iz točke 9. i 10. ne naplaćuje se jednokratna naknada za uključenje.

12. Zahtjev za ugovaranje univerzalne usluge može se podnijeti na sljedeći način:

a) Privatni korisnici:

- pisanim putem na adresu: A1 Hrvatska d.o.o., Služba za korisnike, p.p. 470, 10002 Zagreb, uz napomenu "Za USO usluge",
- elektroničkom poštom na adresu USO@a1.hr ili
- popunjavanjem obrasca zahtjeva na ovlaštenom A1 prodajnom mjestu.

b) Poslovni korisnici:

- pisanim putem na adresu: A1 Hrvatska d.o.o., Odjel za telefonsku prodaju poslovnim korisnicima, p.p. 470, 10002 Zagreb, uz napomenu "Za USO usluge"
- elektroničkom poštom na adresu USO.poslovni@a1.hr
- popunjavanjem obrasca zahtjeva na ovlaštenom A1 prodajnom mjestu ili A1 partnerskom prodajnom mjestu
- slanjem popunjenog obrasca na A1 prodajnog predstavnika ili A1 partnerskog prodajnog predstavnika.

Na isti način podnose se naknadni zahtjevi za preseljenje univerzalne usluge ili za prijenos ugovora za univerzalnu uslugu na drugu osobu. A1 ne jamči da će zahtjevi koji su dostavljeni bez napomene ili na neku kontakt adresu koja nije navedena u ovoj točki 12. Uvjeta korištenja biti zaprimljeni i obrađeni u roku iz točke 13. ovih Uvjeta korištenja.

13. Po zaprimanju zahtjeva A1 će u roku od 15 dana provjeriti postoji li mogućnost realizacije zahtjeva za USO uslugu dostupnosti iz točke 4. a) odnosno ispunjava li korisnik uvjete za ugovaranje USO socijalnih paketa. U slučaju prihvaćanja zahtjeva A1 će u roku od 30 dana od zaprimanja zahtjeva realizirati USO uslugu. Rok za realizaciju ne teče ako je na lokaciji krajnjeg korisnika potrebno izvesti dodatne radove za izgradnju priključne točke, zbog radnji krajnjeg korisnika koje su utjecale na nepravodobnu realizaciju, za vrijeme trajanja više sile, zbog radnji trećih strana ili zbog nemogućnosti pristupa infrastrukturi i/ili mreži zbog postupanja trećih strana, a A1 je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži. U slučaju odbijanja zahtjeva, A1 će korisnika uputiti da se obrati Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM) na adresu elektroničke pošte: uso@hakom.hr.

14. Za korištenje USO usluge neophodno je korištenje terminalne opreme, tj. Homebox/Officebox uređaja ili terminalne opreme (router). Za usluge iz točke 9. ovih Uvjeta



korištenja korisnik može ili kupiti Homebox/Officebox uređaj u komercijalnoj ponudi A1 ili koristiti Homebox/Officebox SIM karticu uz vlastiti uređaj, a za usluge iz točke 10. ovih Uvjeta korištenja, A1 će korisniku osigurati Homebox/Officebox uređaj ili terminalnu opremu (router) bez naknade, odnosno korisnik može koristiti vlastitu opremu.

15. Ako zahtjev za USO uslugu podnese korisnik koji na istoj adresi već ima sklopljen ugovor za uslugu iz komercijalne ponude A1, smatrat će se da je korisnik podnio zahtjev za raskid postojećeg ugovora, a USO usluga će biti realizirana ako su ispunjeni svi uvjeti navedeni u ovim Uvjetima korištenja te A1 zadržava pravo naplatiti korisniku naknadu za prijevremeni raskid postojećeg ugovora, ako je ugovor sklopljen uz obvezno trajanje i isto nije isteklo. Na lokaciji na kojoj je realizirana USO usluga korisnik nema pravo na ugovaranje druge usluge iz ponude usluga u nepokretnoj mreži A1. Iznimno, korisnik kojemu je univerzalna usluga realizirana na 4G Homebox tarifi ili 5G Kućni NET tarifi ima mogućnost ugovoriti A1 SAT TV uslugu, ako na lokaciji postoje uvjeti za uključenje te usluge, a korisnik kojemu je univerzalna usluga realizirana na Mega NET tarifi ima mogućnost ugovoriti TV uslugu.
16. Ako korisnik USO usluge želi preseliti USO uslugu pristupa internetu na neku drugu adresu, mora dostaviti dokaz o prijavljenom prebivalištu ili boravištu za podnositelja zahtjeva koji je fizička osoba, odnosno dokaz o prijavljenom sjedištu društva, udruge ili organizacije na novoj lokaciji. Ako se nova lokacija nalazi izvan područja 19 zemljopisnih jedinica iz točke 4. a) ovih Uvjeta korištenja, odnosno ako na novoj lokaciji ne postoje tehničke mogućnosti realizacije USO usluge pristupa internetu smatrat će se da je korisnikov zahtjev nerazuman, te će A1 odbiti zahtjev za preseljenje i uputiti korisnika da se obrati HAKOM-u, u skladu s točkom 13. ovih Uvjeta korištenja. U slučaju da je korisnik uz uslugu pristupa internetu koristio i govornu opciju Flat FON, u slučaju odbijanja zahtjeva za preseljenje USO usluge pristupa interneta, bit će odbijen i povezani zahtjev za preseljenje USO govorne usluge, tj. opcije Flat FON.
17. U slučaju da korisnik USO usluge želi koristiti samostalnu govornu uslugu (Flatbox FON ili Flatbox BIZ) na drugoj adresi, navedenu promjenu adrese obavezan je prijaviti A1 pisanim putem najkasnije 15 dana prije planiranog datuma korištenja USO usluge na navedenoj novoj lokaciji. U slučaju da se nova lokacija nalazi u drugoj županiji, postojeći pretplatnički broj se mora zamijeniti drugim koji pripada grupi brojeva s predbrojem županije u kojoj se nalazi nova lokacija. U slučaju promjene adrese korištenja USO govorne usluge bez obavješćavanja A1 o navedenom, korisniku se automatski zabranjuje korištenje govorne usluge (osim odlaznih poziva prema Službi za korisnike A1 Hrvatska i hitnim službama) do povratka na prijavljenu adresu korištenja USO usluge. Po povratku USO govorne usluge na prijavljenu adresu korištenja, govorna usluga se automatski ponovno uključuje ostvarivanjem poziva prema Službi za korisnike A1 Hrvatska.
18. Nije dozvoljen prijenos ugovora na drugog korisnika za USO uslugu dostupnosti iz točke 4. a) i USO uslugu socijalnih paketa iz točke 4. b) ovih Uvjeta korištenja. Iznimno, dopušten je prijenos ugovora za USO uslugu dostupnosti iz točke 4. a) ako novi korisnik dostavi dokaz o prijavljenom prebivalištu ili boravištu za podnositelja zahtjeva koji je fizička osoba, odnosno dokaz o prijavljenom sjedištu društva, udruge ili organizacije na lokaciji na kojoj je realizirana USO usluga. Neovisno o navedenom, niti u jednom slučaju nije dozvoljen prijenos ugovora za USO usluge između privatnih i poslovnih korisnika.



19. Na brzinu prijenosa podataka utječe brzina tehnologije mreže koja je dostupna na lokaciji korištenja usluge, opterećenost mreže korištenjem od drugih korisnika, načinu postavljanja uređaja u prostoru, kao i korisničkoj opremi kojom se korisnik spaja na internet (prijenosno računalo, mobitel, tablet), koja mora imati mogućnost podržavanja navedenih brzina. Na brzinu prijenosa utječu i potencijalni izvori električnih smetnji (primjerice: alarmni sustavi, mikrovalne pećnice i dr.), velike staklene ili metalne podloge i objekti (primjerice staklo, izolacijski zidovi, betonski zidovi) te izvori topline (primjerice: radijatori, pećnica ili direktna sunčeva svjetlost).
20. A1 ne preuzima odgovornost za nepravilni rad opreme ili USO usluge ako korisnik ne osigura potrebnu konfiguraciju vlastite opreme, ne instalira odgovarajući računalni program, ne postavi kućnu instalaciju (primjerice: LAN kabel, strujni kabel) ili ne koristi adekvatnu terminalnu opremu, odnosno ako je kućna instalacija, konfiguracija terminalne opreme ili instalacija računalnog programa neispravna, odnosno neodgovarajuća.
21. U slučaju prijave kvara ili tehničkih poteškoća na usluzi, korisnik je dužan priložiti najmanje 3 mjerenja provedena tijekom razdoblja od 5 uzastopnih dana uz obvezu najviše jednog mjerenja unutar 24 sata. Mjerenje se obavlja putem certificiranog alata za mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu, izrađenog od strane Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.
22. Uz usluge iz točke 9. i 10. ovih Uvjeta korištenja moguće je aktivirati dodatne usluge i opcije koje su dostupne uz predmetnu uslugu, na koje će se primjenjivati cijene i uvjeti iz službenog Cjenika elektroničkih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. za korisnike fiksnih i Homebox/Officebox usluga.
23. Univerzalne usluge ugovaraju se bez obveznog trajanja ugovora i korisnik ih može otkazati u bilo kojem trenutku, bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid.
24. Uključenje USO govorne usluge može se zatražiti u bilo kojem trenutku, tj. zajedno s uključenjem usluge pristupa internetu ili nakon što je usluga pristupa internetu već uključena.
25. Iznosi svih mjesečnih naknada za USO usluge obračunavaju se proporcionalno danima korištenja pojedine usluge tijekom obračunskog razdoblja.
26. Ugovaranjem univerzalnih usluga korisnik gubi pravo korištenja pogodnosti koje je ostvario temeljem korištenja usluga iz drugih fiksnih ponuda A1, osim MOZAIK pogodnosti.
27. 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 Homebox/Officebox priključka, Uvjeti korištenja 4G Homebox podatkovne tarife, Uvjeti korištenja 5G Kućni NET podatkovne tarife, Uvjeti korištenja A1 Flatbox tarifa, Uvjeti korištenja Officebox Ideal tarife, Uvjeti korištenja 5G Homebox/Officebox podatkovnih tarifa, Uvjeti korištenja Flat FON govorne opcije, Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije fizičkog priključka u kabelskoj ili svjetlovodnoj mreži, Uvjeti korištenja MOZAIK fiksne ponude 2023 i Kodeks ponašanja na internetu, koji su dostupni na web stranici www.A1.hr. Radi otklanjanja dvojba, u slučaju nesuglasja između odredaba ovih Uvjeta korištenja i odredaba prethodno navedenih dokumenata, prevladavat će odredbe ovih Uvjeta korištenja.



28. A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja uz prethodnu obavijest HAKOM-u, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.

Ovi Uvjeti korištenja u primjeni su od 01.12.2024., a izmijenjeni su 20.03.2025. te 17.07.2025.