



Uvjeti korištenja Vip ADSL usluge

1. Predmet Uvjeta korištenja

Predmet ovih Uvjeta korištenja (u daljnjem tekstu: Uvjeti) je Vip ADSL usluga. Vip ADSL usluga omogućuje Pretplatniku Vip ADSL usluge (u daljnjem tekstu: Pretplatnik) brzi pristup internetu putem ADSL priključka te prijenos govora putem IP tehnologije (u daljnjem tekstu: Vip ADSL usluga).

Pretplatnik može aktivirati neku od tarifa i opcija fiksne telefonije, brzinu pristupa internetu ili paket podatkovnog prometa koji su specificirani u važećem Cjeniku. U Vip ADSL uslugu može biti uključena određena količina internetskog prometa, internetski pristup određene brzine te telefonska usluga u nepokretnoj mreži koja omogućava spajanje IP/analognih telefonskih uređaja. U slučaju da je u Vip ADSL uslugu uključena telefonska usluga u nepokretnoj mreži, broj istovremenih govornih kanala je jednak broju priključenih IP/analognih telefonskih uređaja osim u slučaju kada je priključeno 6 ili više IP/analognih telefonskih uređaja kada će biti dostupno najviše 6 istovremenih govornih kanala. Za odabranu tarifu i opciju fiksne telefonije, kao i za odabranu brzinu internet pristupa i podatkovni paket, Pretplatnik plaća jednokratnu naknadu za priključenje te mjesečne naknade sukladno važećem Cjeniku Vip ADSL usluge (u daljnjem tekstu: Cjenik).

Ukoliko usluga veleprodajnog pristupa ne omogućava ugovorenu brzinu internetskog pristupa, A1 će isporučiti najveću moguću brzinu koju usluga veleprodajnog pristupa može podržati. U slučaju da postoji veće odstupanje od ugovorene brzine internetskog pristupa i brzine koju omogućava usluga veleprodajnog pristupa A1 zadržava pravo Pretplatniku ponuditi prelazak na odgovarajući paket Vip ADSL usluge s manjom brzinom internetskog pristupa, a isto može zatražiti i sam Pretplatnik. Promjena paketa Vip ADSL usluge u navedenom slučaju će biti izvršena bez naknade.

Internetski promet se obračunava u skladu s odabranim paketom Vip ADSL usluge i paketom dodatnog prometa prema količini prenesenih podataka. Dodatno preneseni internetski promet se naplaćuje sukladno važećem Cjeniku uz obračunsku jedinicu od 1 GB, pri čemu se prvih 100 MB dodatno prenesenog prometa ne naplaćuje. Maksimalni dodatni promet izvan paketa koji će se naplatiti iznosi 20 GB.

Svaki Pretplatnik Vip ADSL usluge ima mogućnost korištenja pet besplatnih e-mail adresa s predefiniranom vip.hr domenom. Uvjeti korištenja e-mail usluge definirani su Uvjetima korištenja Business e-mail usluge koje Pretplatnik potpisom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa za Vip ADSL uslugu (u daljnjem tekstu: Zahtjev) prihvaća.

2. Zasnivanje pretplatničkog odnosa

Pretplatnici Vip ADSL usluge mogu biti isključivo pravne osobe.

Pretplatnik je upoznat i prihvaća da je uvjet za pružanje Vip ADSL usluge postojanje mogućnosti priključenja javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži drugog operatora nepokretne mreže (u daljnjem tekstu: Drugi operator), te dostupnost usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa Drugog operatora na adresi Pretplatnika.

U slučaju da Pretplatnik u trenutku podnošenja Zahtjeva ne koristi pojedinačni ADSL pristup, A1 će provjeriti dostupnost usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na adresi Pretplatnika te će u slučaju pozitivnog odgovora podnijeti zahtjev za pojedinačni ADSL pristup Drugom operatoru. Ukoliko su ispunjeni svi uvjeti za pružanje usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa te ukoliko Pretplatnik želi i dalje koristiti POTS/ISDN uslugu, Drugi operator u roku od 30 dana nakon podnošenja zahtjeva za pojedinačni ADSL pristup mora dostaviti djelitelj na adresu



Pretplatnika, a Pretplatnik je obavezan zaprimljeni djelatelj učiniti dostupnim A1 prilikom uključanja Vip ADSL usluge. Dostavu djelatelja Pretplatniku može izvršiti i A1. U slučaju da Pretplatnik izgubi ili ošteti djelatelj ili ga ne učini dostupnim A1 u trenutku uključanja Vip ADSL usluge, A1 zadržava pravo smatrati Vip ADSL uslugu uključenom kako je određeno čl. 3. ovih Uvjeta, te Pretplatniku naplatiti troškove izgubljenog/oštećenog djelatelja.

U slučaju da Pretplatnik u trenutku podnošenja Zahtjeva već koristi uslugu širokopojasnog ADSL pristupa drugog davatelja usluge, Pretplatnik je dužan potpisati izričitu izjavu kojom neopozivo raskida važeći ugovor o pružanju širokopojasnog ADSL pristupa s postojećim davateljem usluge.

U slučaju podnošenja zahtjeva za uslugu predodabira operatora javne govorne usluge, pretplatnički odnos između A1 i Pretplatnika počinje danom uključanja Vip ADSL Usluge. Potpisom zahtjeva za uslugu predodabira operatora Pretplatnik ovlašćuje A1 kao svog predodabranog operatora da isti podnese pristupnom operatoru.

Jedan Pretplatnik može koristiti više Vip ADSL usluga na istoj adresi ili na više različitih adresa.

U slučaju da Pretplatnik u trenutku podnošenja Zahtjeva ne koristi pojedinačni ADSL pristup, A1 će u najkraćem mogućem roku, a najviše u roku 30 dana od zaprimanja Zahtjeva obavijestiti Pretplatnika o prihvaćanju ili odbijanju istog.

U slučaju da Pretplatnik u trenutku podnošenja Zahtjeva već koristi uslugu širokopojasnog ADSL pristupa drugog davatelja usluge, A1 će u najkraćem mogućem roku, a najviše u roku 15 dana od zaprimanja Zahtjeva, obavijestiti Pretplatnika o prihvaćanju ili odbijanju istog.

A1 ima pravo odbiti Zahtjev ako nisu ispunjeni potrebni tehnički uvjeti i mogućnosti za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a posebno ako nije ispunjen uvjet postojanja slobodnih potrebnih mrežnih resursa/kapaciteta. Procjenu vlastitih tehničkih uvjeta i mogućnosti vrši A1 sukladno pravilima struke i općeprihvaćenim standardima.

Pretplatnički odnos za Vip ADSL uslugu sklapa se na neodređeno vrijeme s razdobljem obveznog trajanja pretplatničkog odnosa na 12 (dvanaest) ili 24 (dvadesetčetiri) mjeseca ili bez minimalnog obveznog trajanja ugovora, ovisno o odabiru Pretplatnika.

3. Uključenje i korištenje Vip ADSL Usluge

Uključenje Vip ADSL usluge ovisi o prihvaćanju zahtjeva za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa i uključanju iste od strane Drugog operatora.

Vip ADSL usluga se smatra uključenom u trenutku kada se ispune svi tehnički i zakonski uvjeti za valjano korištenje usluge, odnosno u trenutku kada su Pretplatnik i A1 potpisali Zapisnik o uključanju Vip ADSL usluge, koji sadrži sve podatke o terminalnoj opremi, programskoj podršci i aktivnostima i svim drugim parametrima koji su nužni za normalno funkcioniranje Vip ADSL usluge.

Prilikom uključanja Vip ADSL usluge A1 će spojiti sve IP telefonske uređaje, analogne adaptere i preklopnike izravno na ADSL modem/usmjernik. Internetski pristup će biti omogućen ili preko jednog LAN priključka na ADSL modemu/usmjerniku ili preko LAN priključka na svakom IP telefonskom uređaju. A1 će na zahtjev Pretplatnika omogućiti spajanje navedene opreme preko Pretplatnikove kućne elektroničke komunikacijske instalacije. U tom slučaju Pretplatnik je dužan o vlastitom trošku te najkasnije na dan uključanja Vip ADSL usluge osigurati kućnu elektroničku komunikacijsku instalaciju dogovorenih svojstava od mjesta priključenja ADSL modema/usmjernika do mjesta priključenja navedene opreme. U slučaju da Pretplatnik ne osigura kućnu elektroničku komunikacijsku



instalaciju na dan uključenja Vip ADSL usluge, IP telefonski uređaji, analogni adapteri i preklopnici će biti spojeni izravno na ADSL modem/usmjernik.

U svrhu korištenja Vip ADSL usluge Pretplatniku će prilikom uključenja usluge te prilikom svake naknadne promjene paketa prometa biti dodijeljeni korisnički podaci (korisničko ime i lozinka). Pretplatnik je dužan dobivene korisničke podatke čuvati od neovlaštenog korištenja. Pod pretpostavkom da je A1 redovito poduzimao primjerene mjere zaštite sigurnosti mreže i usluga koje se pružaju putem mreže A1, Pretplatnik je odgovoran za sve aktivnosti autorizirane njegovim korisničkim podacima. A1 neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu i/ili troškove koji mogu nastati Pretplatniku i/ili trećim stranama, uslijed nepridržavanja ovih odredbi i/ili nepravilnog postupanja i/ili neovlaštenog korištenja korisničkih podataka Pretplatnika.

Ukoliko Pretplatnik posumnja u zlouporabu svojih korisničkih podataka, Pretplatnik je odgovoran za sve moguće aktivnosti te štete i/ili troškove nastale radnjama autoriziranim njegovim korisničkim imenom do trenutka dok ne obavijesti A1 o sumnji o neovlaštenom korištenju. Prijave neovlaštenog korištenja korisničkih podataka smatrat će se valjanima, ukoliko su prijavljene pisanim putem uz vlastoručni potpis Pretplatnika, A1 Službi za korisnike, uz obavezno navođenje informacija koje su potrebne radi ocjene istinitosti prijave.

Pretplatnik je upoznat i prihvaća da A1 nije odgovoran za pružanje usluge pristupa javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži putem POTS/ISDN BRA priključka Drugog operatora za koju je pretplatnički odnos sklopljen između Pretplatnika i Drugog operatora. U slučaju da A1 od Pretplatnika zaprimi prigovor na kvalitetu navedene usluge, A1 će Pretplatnika uputiti da se izravno obrati Drugom operatoru koji je u navedenom slučaju isključivo odgovoran za rješavanje prigovora Pretplatnika.

Pretplatnik je upoznat i prihvaća da razina pružanja Vip ADSL usluge u znatnom dijelu ovisi o razini pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa koja je pod nadležnosti i pod održavanjem Drugog operatora, slijedom čega A1 neće biti odgovoran za otežano, odnosno degradirano korištenje Vip ADSL usluge te smetnje u radu Vip ADSL usluge nastale uslijed promjena u razini pružanja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da ugovorena brzina internetskog pristupa Vip ADSL usluge također ovisi o prijenosnom opsegu usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa koji je podložan promjenama ovisno o prometnom opterećenju.

Brzine pristupa internetu koje su Pretplatniku na raspolaganju su sljedeće:

Fiksni internet putem priključka drugog operatora

- Od 512 kbps do 1 Mbps
- Od 2 Mbps do 4 Mbps
- Od 5 Mbps do 10 Mbps
- Od 14 Mbps do 20 Mbps

Pretplatnik je upoznat i prihvaća da Vip ADSL usluga koju A1 pruža preko usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa Drugog operatora neće biti dostupna tijekom privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme od strane Drugog operatora za uslugu pristupa javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži putem POTS/ISDN BRA priključka (zbog nepodmirenih dugovanja Pretplatnika prema Drugom operatoru ili drugih razloga sukladno Općim uvjetima poslovanja Drugog operatora). Pretplatnik je upoznat i prihvaća da je za vrijeme navedenog razdoblja obavezan podmiriti sve naknade koje proizlaze temeljem Pretplatničkog ugovora za Vip ADSL uslugu.



Pretplatnik je upoznat i prihvaća da Vip ADSL usluga koju A1 pruža preko usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa Drugog operatora neće biti dostupna tijekom privremenog isključenja usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa, o čemu će A1 u najkraćem mogućem roku izvijestiti Pretplatnika.

U slučaju neopravdanog izlaska na lokaciju Pretplatnika ili u slučaju da Pretplatnik zatraži naknadnu instalaciju dodatne opreme/uređaja, A1 zadržava pravo naplate naknade za dolazak na lokaciju sukladno Cjeniku.

Telefonska usluga u nepokretnoj mreži neće biti dostupna ukoliko je nedostupna usluga internetskog pristupa. Tehnički uvjeti za korištenje telefonske usluge u nepokretnoj mreži su usluga internetskog pristupa neovisno o pristupnoj brzini na lokaciji priključenja te oprema za ostvarivanje poziva putem interneta koja se temelji na SIP (eng. SessionInitiationProtocol) protokolu. Navedena oprema može biti IP telefon koji podržava SIP protokol i preklopnik (switch) koji omogućava spajanje IP telefona ili analogni adapter koji omogućuje spajanje analognih telefonskih uređaja.

U slučaju da pojedine transakcije i/ili naknade ne budu obračunate u obračunskom razdoblju u kojem su korištene, zbog operativnih i/ili tehničkih razloga, A1 zadržava pravo iste naknadno obračunati u nekom od sljedećih obračunskih razdoblja.

VPN pozivi s mobilnih brojeva prema fiksnim brojevima u sklopu Vip ADSL usluge se ubrajaju u potrošnju minuta uključenih u mjesečnu naknadu mobilne tarife.

Poslovni korisnici koji koriste više A1 fiksnih brojeva mogu uključiti poruku o prenesenom broju isključivo na svim brojevima koje koriste. Uključenje poruke na samo jednom broju ili određenim brojevima nije moguće.

4. Preseljenje Vip ADSL Usluge

Pretplatnik može zatražiti preseljenje Vip ADSL usluge na drugu lokaciju pisanim putem

Pretplatnik je upoznat i prihvaća da je uvjet za preseljenje Vip ADSL usluge dostupnost usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa Drugog operatora na drugoj lokaciji, a uvjet također može biti i preseljenje usluge pristupa javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži putem POTS/ISDN BRA priključka Drugog operatora ukoliko tu uslugu korisnik ima aktivnu u mreži Drugog operatora.

Za preseljenje Vip ADSL usluge A1 ima pravo naplatiti naknadu za dolazak na lokaciju sukladno Cjeniku.

5. Terminalna oprema

Terminalna oprema koju A1 može staviti na raspolaganje Pretplatniku radi omogućavanja korištenja Vip ADSL usluge u isključivom je vlasništvu A1 (u daljnjem tekstu: Terminalna oprema).

Pretplatnik je obavezan uvesti certificiranu kućnu instalaciju od završne točke mreže Drugog operatora do mjesta priključenja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika i od mjesta priključenja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika do mjesta priključenja terminalne opreme Pretplatnika.



Pretplatnik je obavezan osigurati odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme te napajanje električnom energijom 220-230 V 50 Hz.

Ovlašteni A1 predstavnik će prije priključenja izvršiti pregled uvjeta za smještaj Terminalne opreme i izvedene kućne elektroničke komunikacijske instalacije.

A1 je dužan predati Pretplatniku Terminalnu opremu u ispravnom stanju. Rizik za slučajnu propast ili oštećenje Terminalne opreme prelazi na Pretplatnika trenutkom dovršenja uspješnog instaliranja Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika, čime se smatra da je predaja Terminalne opreme uredno izvršena.

Oštećenje Terminalne opreme će se smatrati da je nastalo krivnjom Pretplatnika u slučaju da je nastalo iz slijedećih razloga: uzrokovano namjerno ili nepažnjom Pretplatnika, uslijed nepridržavanja uputa o korištenju Terminalne opreme od strane Pretplatnika, Pretplatnik nije osigurao odgovarajuće uvjete za smještaj Terminalne opreme, uzrokovano neispravnim instalacijama Pretplatnika na koje se priključuje Terminalna oprema, uslijed neispravne terminalne opreme Pretplatnika ili opreme bez atesta priključene na Terminalnu opremu, uslijed isključenja ili premještanja Terminalne opreme od strane Pretplatnika, uslijed mijenjanja parametara/postavki Terminalne opreme od strane Pretplatnika.

U slučaju oštećenja Terminalne opreme, A1 jamči popravak/zamjenu oštećene Terminalne opreme na lokaciji Pretplatnika u roku ne duljem od 15 dana. U slučaju da A1 ne izvrši popravak/zamjenu oštećene Terminalne opreme u navedenom roku, A1 će na Pretplatnikov zahtjev jednokratno umanjiti mjesečnu naknadu za Vip ADSL uslugu za slijedeće obračunsko razdoblje pri čemu će iznos jednokratnog umanjenja ovisiti o vrsti oštećene Terminalne opreme te o broju dana za koje je prekoračen navedeni rok. Iznos navedenog jednokratnog umanjenja ne može biti veći od iznosa mjesečne naknade za ugovoreni paket Vip ADSL usluge. U slučaju da se utvrdi da je oštećenje Terminalne opreme uzrokovano krivnjom Pretplatnika prema čl. 5.6. ovih Uvjeta, A1 zadržava pravo naplate naknade za dolazak na lokaciju Pretplatnika te naknade za oštećenu opremu u skladu s Cjenikom neovisno o roku u kojem je A1 izvršio popravak/zamjenu oštećene Terminalne opreme.

A1 nije obavezan postavljati uređaje za zaštitu Pretplatnikove terminalne opreme od udara groma ili električne struje. A1 nije odgovoran za štetu nastalu uslijed neispravnosti terminalne opreme, odnosno za štetu za koju je odgovoran Pretplatnik, kao ni za štetu koja Pretplatniku nastane slučajno ili uslijed nepredvidivih događaja koji se nisu mogli spriječiti, izbjeći ili otkloniti (npr. potres, udar groma, klizanje tla, rat, štrajk i slično).

A1 ne jamči ispravan rad Vip ADSL usluge u slučaju kad se Pretplatnik koristi vlastitom terminalnom opremom koja nije aktivirana u sklopu Vip ADSL usluge ili u slučaju da Pretplatnik na Terminalnu opremu priključi više telefonskih uređaja nego što je to određeno specifikacijom ugovorenog paketa Vip ADSL usluge.

A1 preporučuje spajanje POS (engl. Point Of Sale) terminala preko POTS/ISDN BRA priključka. Vip ADSL usluga ne podržava spajanje POS terminala preko analognog adaptera.

A1 preporučuje spajanje Pretplatnikovih faks uređaja preko POTS/ISDN BRA priključka. U slučaju spajanja Pretplatnikovih faks uređaja preko analognog adaptera u sklopu Vip ADSL usluge, Pretplatnik je upoznat i prihvaća da prilikom slanja/primanja faks poruka može doći do smanjenja kakvoće govorne usluge.



6. Raskid Pretplatničkog odnosa

U slučaju raskida Pretplatničkog odnosa za Vip ADSL uslugu prije isteka razdoblja obveznog trajanja Pretplatnik se obvezuje jednokratno platiti naknade za ostale mjesece do isteka navedenog razdoblja sukladno važećem Cjeniku odnosno naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ukoliko je ta naknada povoljnija za Pretplatnika. U slučaju raskida Pretplatničkog odnosa za Vip ADSL uslugu prije isteka razdoblja obveznog trajanja od 3 mjeseca, Pretplatnik se obvezuje jednokratno platiti naknade za ostale mjesece do isteka navedenog razdoblja sukladno važećem Cjeniku.

Pretplatnički odnos za Vip ADSL uslugu će biti raskinut s trenutnom primjenom u slučaju raskida pretplatničkog odnosa za uslugu pristupa javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži putem POTS/ISDN BRA priključka sklopljenog između Pretplatnika i Drugog operatora ukoliko takav ugovor između Pretplatnika i Drugog operatora postoji. Pretplatnički odnos za Vip ADSL uslugu će biti raskinut u slučaju da Pretplatnik zatraži maloprodajnu uslugu ADSL širokopojasnog pristupa od drugog davatelja usluge. Pretplatnik je upoznat i prihvaća da je u takvim slučajevima obavezan platiti naknadu prema čl. 6.1. ovih Uvjeta.

Pretplatnik je po raskidu pretplatničkog odnosa dužan vratiti A1 svu Terminalnu opremu u ispravnom stanju uključujući i djelatelj u slučaju da je isti dostavljen Pretplatniku u postupku uključivanja pojedinačnog ADSL pristupa. Pretplatnik je prilikom predaje opreme dužan potpisati zapisnik o primopredaji kojeg će ispuniti ovlašteni A1 predstavnik nakon obavljenog uvida u ispravnost Terminalne opreme. U slučaju da Pretplatnik odbije A1 vratiti Terminalnu opremu ili u slučaju da odbije potpisati zapisnik o primopredaji, A1 zadržava pravo naplate naknade za Terminalnu opremu u skladu s Cjenikom.

7. Završne odredbe

Vezano uz obvezu A1 iz Općih uvjeta poslovanja korisniku pravnoj osobi će se kao prosjek potrošnje uzimati prosjek svih pretplatničkih linija koje glase na tu pravnu osobu.

Na sve odnose između Pretplatnika i A1 koji nisu uređeni ovim Uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. i Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka na postojećem priključku drugog operatora nepokretne mreže koji su dostupni na A1 prodajnim mjestima i web stranici www.A1.hr.

A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta o čemu će korisnik biti obaviješten putem web stranice www.A1.hr ili na drugi prikladan način.

Ovi Uvjeti primjenjuju se od 1.10.2018.