



## OPŠTI USLOVI UGOVORA O PRETPLATNIČKOM I KORISNIČKOM ODNOSU MOBILNE KOMUNIKACIONE MREŽE A1 SRBIJA DOO

(u daljem tekstu: Opšti uslovi)

### Član 1 Primena

1.1. Ovim Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži (u daljem tekstu: Mreža), čiji je pružalac A1 Srbija d.o.o, Beograd, Milutina Milankovića 1ž (u daljem tekstu: A1) na osnovu GSM i UMTS licence (br. 3/10.11.2006, u daljem tekstu: Licenca) i pojedinačnih dozvola za korišćenje radio-frekvencija (br.1-01-3491-729/14-38, od 05.03.2015. godine i 1-01-3491-602/15-45 od 12.01.2016, u daljem tekstu: Pojedinačne dozvole).

1.2. Ovi Opšti uslovi se primenjuju na sve Usluge koje je A1 ovlašćen da pruža na osnovu Licence i Pojedinačnih dozvola i primenjuju se jednako na podnosiocima zahteva za stupanje u pretplatnički odnos ili pretplatnike (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Pretplatnik) i prepaid korisnike (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Korisnik) osim ukoliko iz konteksta ne proizlazi drugačije, a u skladu sa članom 11.2. Opštih uslova.

1.3. Opšti uslovi smatraju se sastavnim delom pretplatničkog ugovora.

1.4. Svaki uzajamni odnos između A1 i Pretplatnika, koji nije konkretno predviđen ovim Opštim uslovima biće regulisan u skladu sa zakonima i propisima Republike Srbije.

### Član 2 Elektronske komunikacione usluge

2.1. Pod elektronskom komunikacionom uslugom podrazumevaju se usluge koje A1 pruža putem javne komunikacione mobilne mreže, koje uključuju telekomunikacione usluge i usluge distribucije medijskih sadržaja (u daljem tekstu: pojedinačno „Usluga“ ili zajednički „Usluge“).

2.2. A1 može pored ovih Opštih uslova da donese i posebne uslove pružanja i korišćenja pojedinih vrsta Usluga. U slučaju suprotnosti odredbi Opštih uslova i posebnih uslova, primenjivaće se odredbe posebnih uslova.

2.3. Opšti uslovi odnosno Opšti i posebni uslovi ukoliko su doneti za pojedinu Uslugu, smatraju se sastavnim delom pretplatničkog ugovora. U slučaju suprotnosti odredbi pretplatničkog ugovora i odredbi Opštih ili posebnih uslova, primenjivaće se odredbe pretplatničkog ugovora.

2.4. A1 će pružati svoje Usluge na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: Teritorija) u skladu sa važećim zakonima, Licencom, Pojedinačnim dozvolama, Opštim odnosno

Opštim i posebnim uslovima, propisima Republike Srbije i pretplatničkim ugovorom (u daljem tekstu: „Ugovor“).

### Član 3 Funkcionalnost mreže, smetnje, maksimalno trajanje prekida i nivo kvaliteta Usluge

3.1. Shodno ograničenjima iz člana 3.5. ovih Opštih uslova, generalno A1 će obezbeđivati Usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 časa dnevno i sedam dana u nedelji.

3.2. Procenjena maksimalna brzina prenosa podataka u javnom komunikacionoj mobilnoj mreži A1 zavisi od vrste tehnologije preko koje se pruža usluga, i za 4G tehnologiju iznosi 390 Mbit/s, za 3G tehnologiju iznosi 42 Mbit/s, dok za 2G tehnologiju iznosi 236 Kbit/s. Faktori koji mogu značajno uticati na smanjenje brzine podataka odnosno od kojih brzina prenosa podataka zavisi su: broj korisnika, vremenski uslovi, opterećenost mreže, karakteristike uređaja i njihovog softvera, izvori podataka koji se preuzimaju, internet saobraćaj i pristup stranicama.

3.3. A1 će utvrditi i otkloniti svaki kvar ili prekid na Mreži i obezbediti ponovno uspostavljanje Usluge u što kraćem roku, a najduže za 48 sati. Izuzetak predstavljaju elementarne nepogode ili druge okolnosti, usled kojih bi ovlašćenim licima A1 bio onemogućen pristup komunikacionoj opremi. U slučaju nemogućnosti otklanjanja kvara, u periodu dužem od 48 sati, A1 će o tome obavestiti Pretplatnike i RATEL na pogodan način, uz navođenje razloga za nemogućnost otklanjanja kvara. U takvim slučajevima, Pretplatniku će se umanjiti mesečna pretplata srazmerno periodu u kome mu nije pružena Usluga i to u slučaju Usluga za koje se plaća fiksna mesečna pretplata.

3.4. A1 će obezbediti kvalitet Usluga koje se pružaju preko Mreže kao što je definisano u Licenci i Pojedinačnim dozvolama ili putem aplikacije za uslugu distribucije medijskih sadržaja, a u skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, vršenju merenja i ispitivanja i sprovođenju provere postupka operatora elektronskih komunikacija sa kojima se Korisnik, odnosno Pretplatnik može upoznati na prodajnom mestu kao i putem stranice [https://www.a1.rs/o-a1/o\\_nama/a1\\_mreza](https://www.a1.rs/o-a1/o_nama/a1_mreza) i putem stranice <https://www.a1.rs/documents/rs/pravilnik.pdf>.

3.5. Zaključenjem Ugovora Pretplatnik prihvata i daje saglasnost da će A1 pružati Usluge u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Mreže ili putem aplikacije za uslugu distribucije medijskih sadržaja preko kojih se Usluga pruža i da stoga Usluga možda neće biti dostupne u svakom trenutku i na svakom mestu. Pretplatnik će biti dužan da plaća mesečnu pretplatu za Usluge, čak i ako Usluge nisu

A1 Srbija d.o.o.

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

OPŠTI USLOVI A1 SRBIJA D.O.O. BEOGRAD OD JUNA 2023. GODINE

dostupne na određenim područjima i/ili u određeno vreme, kao i ako Pretplatnik nije koristio niti pokušavao da koristi Usluge u datom periodu.

3.6. Ako zbog nekog postupka Pretplatnika, za koji je on odgovoran, dođe do neočekivanog produženja radova na otklanjanju smetnji (npr. ukoliko Pretplatnik nije želeo ili nije bio u mogućnosti da navede precizne detalje o problemima koji su predmet žalbe ili ukoliko Pretplatnik onemogućava pristup samoj lokaciji na kojoj su smetnje uočene), Pretplatnik neće biti oslobođen svoje obaveze da plati mesečnu pretplatu A1.

3.7. A1 će biti odgovoran jedino za stvarnu štetu (isključujući izmaklu korist) koja je pretrpljena i dokazana od strane Pretplatnika kao posledica grube nepažnje ili namere A1.

3.8. A1 neće biti odgovoran za štetu ukoliko:

- nivo kvaliteta Usluga bude niži od predviđenog usled loše pokrivenosti Mreže ili njene nepokrivenosti,
- razloga koji tipično uzrokuju smetnje na Mreži (kao što su fizičke smetnje, interferencije, atmosferski uslovi, ili drugi tehnički problemi, uključujući i smetnje koje potiču od drugih telekomunikacionih operatera na čije mreže A1 može biti povezan ili čije resurse A1 može koristiti),
- iz objektivnih razloga koje nije bilo moguće predvideti, izbeći ili otkloniti (viša sila).

A1 neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu pretrpljenu tokom održavanja Mreže, koja bi mogla da utiče na kvalitet Usluge kao ni za štetu u slučaju ukidanja, izmene ili oduzimanja Licence, deaktivacije SIM kartice i druge opreme u skladu sa ovim Opštim ili posebnim Uslovima, ili promene Pretplatnikovog telefonskog broja.

## Član 4

### Uslovi za stupanje u pretplatnički odnos

#### 4.1. Opšta sposobnost

Pretplatnik može biti punoletno fizičko ili pravno lice.

#### 4.2. Zahtev za stupanje u pretplatnički odnos

4.2.1. Za stupanje u ugovorni odnos sa A1 (u daljem tekstu: Pretplatnički odnos), Pretplatnik podnosi zahtev A1 ili ovlašćenom licu u A1 ovlašćenom prodajnom mestu.

4.2.2. Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo svakog obrasca zahteva/ugovora A1 odnosno svakog pretplatničkog ugovora. Potpisivanjem obrasca zahteva/ugovora, Pretplatnik potvrđuje (A) da je u potpunosti i tačno informisan o sadržini ovih Opštih uslova, posebnih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora, (B) da je upoznat sa svim pravima i obavezama koje proizilaze iz ovih Opštih uslova, posebnih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora, (C) da se obavezuje da će postupati u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova, posebnih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora, (D) da je saglasan da A1 ima pravo da vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova i posebnih uslova u skladu sa promenom poslovne politike A1 i prilika na tržištu. Pretplatnik će, prilikom podnošenja zahteva, dati na uvid A1 i/ili od A1 ovlašćenom licu, svoje identifikacione dokumente (lična karta ili pasoš). Obrazac zahteva je dostupan na internet strani A1 [https://www.a1.rs/documents/rs/ugovor\\_o\\_zasnivanju.pdf](https://www.a1.rs/documents/rs/ugovor_o_zasnivanju.pdf).

4.2.3. Pretplatnik će, prilikom podnošenja zahteva, dati na uvid A1 i/ili od A1 ovlašćenom licu, svoje identifikacione dokumente (lična karta ili pasoš). Obrazac zahteva je dostupan na internet strani A1. Ako je poslovna sposobnost Pretplatnika ograničena na bilo koji način, uz zahtev/ugovor mora da se podnese i važeća saglasnost i izjava o odgovornosti zakonskog zastupnika.

4.2.4. Podnošenjem zahteva, Pretplatnik se obavezuje da stupi u Pretplatnički odnos sa A1 ukoliko A1 prihvati zahtev.

## Član 5

### Stupanje u Pretplatnički odnos

#### 5.1. Prihvatanje zahteva

5.1.1. A1 će prihvatiti zahtev ukoliko su ispunjenja sledeća dva uslova:

- da je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje A1 i/ili od A1 ovlašćenom licu; i
- da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima, za priključenje Pretplatnika na Mrežu ili posebnim uslovima.

5.1.2. Kada A1 prihvati zahtev, A1 će aktivirati SIM karticu dodeljenu Pretplatniku kao i tarifni paket i mobilni uređaj (što uključuje ali se ne ograničava na mobilni telefon, računar, tablet, pametne satove, pametne telefone, televizore i drugu terminalnu opremu) ili drugu opremu ili Uslugu koji su odabrani od strane Pretplatnika. Zahtev koji je prihvaćen od strane A1 smatraće se pretplatničkim ugovorom.

Odabrani mobilni uređaj/druga oprema, izabrani tarifni paket i njegov opis kao i drugi uslovi odnosno obaveštenja koja je A1 dužan da predoči Pretplatniku, sadržani su u pretplatničkom ugovoru ili su priloženi uz isti, što podrazumeva da je pretplatnik prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za korišćenje odabranog tarifnog paketa odnosno proizvoda i usluga.

Pretplatnički ugovor stupa na snagu nakon potpisivanja i aktivacije SIM kartice/Usluge i mobilnog uređaja/drugu opreme ukoliko je isti odabran od strane Pretplatnika i od tada će se smatrati da je Pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno pretplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova, posebnih uslova ili pretplatničkog ugovora.

5.1.3. Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa - ugovorna obaveza iznosi 3 meseca. U određenim slučajevima u vezi sa pružanjem posebnih pogodnosti Pretplatniku (npr. usled specijalnih promocija, prodaje subvencioniranih hardvera Pretplatnicima itd) može se predvideti i duži minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa - ugovorna obaveza (npr. 12 meseci, 24 meseca itd.). Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa Pretplatnika za svaku pojedinačnu SIM karticu započinje od trenutka aktiviranja SIM kartice koju je A1 dodelio Pretplatniku (priključenje Pretplatnikove terminalne opreme na mrežu) odnosno od aktivacije usluga distribucije medijskog sadržaja ukoliko su iste odabrane od strane Pretplatnika.

Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa duži od 3 meseca, će biti naznačen u samom zahtevu/ugovoru.

U slučaju raskida ovako zasnovanog pretplatničkog odnosa, pre isteka minimalno predviđenog perioda njegovog trajanja, A1 ima pravo na naknadu štete utvrđenu na način predviđen ovim Opštim uslovima.

5.1.4. A1 ima pravo da zahteva od Pretplatnika da pruži obezbeđenje plaćanja, uključujući ali ne ograničavajući se na bankarsku garanciju, novčani depozit ili menicu, takođe i za potrebe obezbeđenja eventualnih potraživanja nastalih upotrebom usluge međunarodnog rominga gde je takva garancija fiksno utvrđena u određenoj visini prema A1 cenovniku (u daljem tekstu: Cenovnik). Cenovnik A1 usluga dostupan je na strani <https://www.a1.rs/o-a1/dodatne-informacije/cenovnici-i-opsti-uslovi>.

## 5.2. Odbijanje zahteva

5.2.1. A1 je ovlašćen da odbije zahtev ukoliko nastupi jedan od sledećih događaja:

a) ako je tokom prethodnih godina A1 ili bilo koji drugi pružalac elektronskih komunikacionih usluga raskinuo Pretplatnički odnos sa datim Pretplatnikom zbog kršenja ugovornih uslova od strane Pretplatnika, a naročito onih koji se odnose na bezbednost javnih elektronskih komunikacionih usluga i zaštitu trećih lica i/ili zloupotrebu probnog perioda iz člana 5.3. ovih Opštih uslova;

b) ako je poslovna sposobnost Pretplatnika ograničena na bilo koji način, a nije obezbeđena punovažna saglasnost i izjava o odgovornosti zakonskog zastupnika shodno članu 4.2.3.

c) ako postoje osnovi sumnje da informacije o identitetu Pretplatnika kao fizičkog lica, o njegovoj pravnoj sposobnosti ili o identitetu pravnog lica, njegovoj platežnoj sposobnosti i nedostatka u ovlašćenju ili pravu zastupanja, nisu istinite i tačne;

d) ako je protiv Pretplatnika pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili poravnanja, ili ako je Pretplatnik postao nesolventan ili prezadužen;

e) ako postoje osnovi sumnje da Pretplatnik ili treće lice zloupotrebljava ili nastoji da zloupotrebi elektronske komunikacione Usluge koje pruža A1, ili ako omogući zloupotrebu ovih Usluga trećim licima, ili ako je sam Pretplatnik već zloupotrebio, prikrilo ili nije prijavio prevarne radnje trećih lica;

f) ako Pretplatnik nije uplatio obezbeđenje plaćanja prema zahtevu A1 shodno članu 5.1.4. ovih Opštih uslova;

g) ako je Pretplatnik koristio ili omogućio korišćenje uređaja za elektronske komunikacione Usluge ili elektronske komunikacione Usluge u svrhe koje nisu izričito predviđene Ugovorom;

h) ako je Pretplatnik primio ili pokušao da primi elektronske komunikacione Usluge ili uređaje za elektronske komunikacione Usluge od A1 na protivzakonit način;

i) ukoliko procenjena kreditna sposobnost Pretplatnika ili zakonskog zastupnika ukazuje na verovatnu nesposobnost plaćanja ili na to da Pretplatnik ne ispunjava obaveze prema trećim licima;

j) ako je Pretplatnik ostvario preko A1 Mreže bilo kakav saobraćaj protivno članovima 7.6, 7.7. ili 7.8. ovih Opštih uslova ili protivno posebnim uslovima;

k) ako postoje osnovi sumnje da Pretplatnik ili treće lice zloupotrebljava ili nastoji da zloupotrebi probni period iz člana 5.3. ili ako omogući zloupotrebu probnog perioda iz člana 5.3. trećim licima, ili ako je sam Pretplatnik već zloupotrebio, prikrilo ili nije prijavio prevarne radnje trećih

lica, a u vezi sa probnim periodom iz člana 5.3. ovih Opštih uslova.

## 5.3. Probni period

5.3.1. A1 će na zahtev Pretplatnika omogućiti Pretplatniku probni period korišćenja usluge pod uslovima propisanim pretplatničkim ugovorom za tarifni paket za koji je Pretplatnik zainteresovan, za lokaciju od interesa, kako bi se Pretplatnik mogao uveriti u dostupnost i ponuđene parametre kvaliteta telekomunikacionih usluga koje pruža A1. Lokacija od interesa je lokacija na kojoj Pretplatnik želi da ima uslugu. Probni period korišćenja usluge ne može trajati duže od 30 dana. Pretplatnik je dužan da plati troškove za paket za koji je zainteresovan, srazmerno broju dana probnog perioda, kao i trošak u visini troška zamene SIM kartice za usluge za koje se ista koristi. Nakon isteka probnog perioda, Pretplatnik nije u obavezi da nastavi korišćenje usluge.

5.3.2 Probni period iz stava 5.3.1. ovog člana omogućava se za usluge koje A1 pruža preko javnih mobilnih komunikacionih mreža i za uslugu pristupa internetu i internet usluge koje se pružaju preko javne mobilne komunikacione mreže na ugovorenoj fiksnoj lokaciji.

5.3.3 Pretplatnik ostvaruje pravo na probni period za izabranu lokaciju od interesa najmanje jednom godišnje, a više puta samo ukoliko A1 to omogući.

5.3.4 Probni period omogućava se Pretplatniku od strane A1 nakon podnošenja zahteva za probni period od strane Pretplatnika na A1 prodajnim mestima. Obrazac zahteva za probni period biće dostupan Pretplatnicima na A1 prodajnim mestima.

5.3.5 Probni period iz stava 5.3.1., lokacija od interesa i odabrani tarifni paket za čije je korišćenje Pretplatnik zainteresovan tokom probnog perioda, biće definisani pretplatničkim ugovorom.

5.3.6 U slučaju zaključenja pretplatničkog ugovora u kome je određen probni period korišćenja usluge, a u okviru koga Pretplatnik može uslugu otkazati bez naknade, A1 će o isteku probnog perioda, obavestiti Pretplatnika pisanim putem, i to slanjem obaveštenja na kućnu adresu, elektronsku adresu i/ili putem SMS poruke, najkasnije osam dana pre isteka probnog perioda, da se od određenog datuma Pretplatnički ugovor ne može raskinuti bez naknade.

## 5.4. Slanje obaveštenja i promotivnih materijala Pretplatnicima

5.4.1. A1 zadržava pravo da obavesti svoje korisnike preko različitih sredstava komunikacije o proizvodima i uslugama, kao i o trenutnim promotivnim ponudama. Pretplatnikov potpis na ugovoru o pretplati smatraće se njegovom izričitom saglasnošću da prima takve informacije od A1. Pretplatnik može da odbije da dalje prima takva obaveštenja tako što će kontaktirati Korisnički servis.

## Član 6

### Obaveza Pretplatnika da pruži obaveštenja o promeni podataka datih u zahtevu/ugovoru

6.1. Pretplatnik se obavezuje da će prilikom stupanja u Pretplatnički odnos pružiti tačne i potpune podatke koji se isključivo odnose na njegovu ličnost i da će obezbediti da

A1 Srbija d.o.o.

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

OPŠTI USLOVI A1 SRBIJA D.O.O. BEOGRAD OD JUNA 2023. GODINE

oni budu ažurni.

6.2. Po stupanju u Pretplatnički odnos, Pretplatnik će pismeno obavestiti A1 o svakoj promeni ličnih ili identifikacionih podataka datih u ugovoru o pretplati, odmah po nastupanju promene, a najkasnije 7 dana od nastanka promene.

6.3. Ako Pretplatnik propusti da obavesti A1 o promeni ličnih i/ ili identifikacionih podataka u roku predviđenom u prethodnom stavu i ako, zbog takvog propusta, A1 obaveštenja ili druga korespondencija (npr. račun, opomena) ne može da bude dostavljena Pretplatniku ili je poslata Pretplatniku na poslednju prijavljenu adresu, smatraće se da je dostavljenje propisno izvršeno.

6.4. U slučaju da se utvrdi da su podaci koje je pružio Pretplatnik netačni, nepotpuni ili da Pretplatnik nije obavestio A1 o promeni podataka u propisanom roku, A1 ima pravo da privremeno obustavi pružanje usluge Pretplatniku u cilju sprečavanja zloupotreba do otklanjanja uočenih nedostataka.

6.5. A1 vodi javni telefonski imenik svojih pretplatnika (postpaid i registrovanih prepaid korisnika) koji sadrži sledeće podatke: ime i prezime, adresu i broj. Imenik je dostupan na strani <https://www.a1.rs/o-a1/dodatne-informacije/telefonski-imenik>. Pretplatnik može zahtevati da se njihovi podaci unesu u imenik na osnovu pisane saglasnosti za unošenje podataka u javni telefonski imenik. Na pisani zahtev Pretplatnika, A1 će bez naknade, izvršiti brisanje ili promenu podataka u imeniku.

## **Član 7 Korišćenje SIM kartice /opreme i obaveze Pretplatnika**

7.1. A1 će Pretplatniku predati na korišćenje SIM karticu i/ili drugu opremu A1 koja je neophodna za realizaciju pružanja Usluga, a Pretplatnik će imati pravo da je zadrži tokom čitavog trajanja Pretplatničkog odnosa. Tokom trajanja Pretplatničkog odnosa, SIM kartica/oprema će ostati u vlasništvu A1.

7.2. Pretplatnik će čuvati SIM karticu/opremu od prirodnih nepogoda, oštećenja i nestručne ili neovlašćene upotrebe, treba da je stavi pažljivo u mobilni uređaj u skladu sa uputstvima proizvođača, i da je uvek čuva na sigurnom mestu.

Pretplatnik će odmah obavestiti A1, telefonom, e-mailom ili faksom, o eventualnom kvaru, oštećenju, kao i o gubitku ili krađi SIM kartice/opreme, i navesti telefonski broj i ostale informacije o Pretplatniku potrebne za procenu autentičnosti takvog obaveštenja. Svako usmeno obaveštenje o gubitku ili krađi SIM kartice/opreme mora da se potvrdi A1 odmah ili najkasnije u roku od 48 sati lično potpisanim pismom poslatim preporučenom ili kurirskom poštom.

7.3. U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice/opreme Pretplatnik neće biti odgovoran za troškove korišćenja Usluga koji nastanu, pošto A1 primi od Pretplatnika obaveštenje o krađi ili gubitku, u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova. A1 neće biti odgovoran Pretplatniku ili bilo kom trećem licu za bilo kakvu štetu koja može da eventualno nastane kao posledica neistinitog obaveštenja o krađi ili gubitku SIM kartice/opreme.

7.4. Pretplatnik će broj svoje SIM kartice, kao i PIN/PUK kodove i ostale identifikacione kodove čuvati kao poverljive. PIN kod će biti deaktiviran samo kod prepaid SIM kartica. U slučaju sumnje da su treća lica neovlašćeno koristila PIN/PUK kodove Pretplatnika, A1 će postupiti kao u slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, kao što je definisano u članu 15. ovih Opštih uslova.

7.5. Ako Pretplatnik stavi drugoj osobi – korisniku Mreže – na raspolaganje bilo koji broj u Mreži registrovan na ime Pretplatnika prema pretplatničkom ugovoru sa A1, Pretplatnik će ostati nosilac prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora.

7.6. Pretplatnik nema pravo da, bez izričite pismene saglasnosti A1, vrši ili da omogući drugom licu da vrši sledeće radnje:

a) generiše, okonča ili prenosi bilo koji saobraćaj pružanjem elektronskih komunikacionih Usluga od/do mreže A1 s namerom da ostvari dobit za Pretplatnika ili za bilo koje drugo lice osim za A1;  
b) radnje preduzete sa namerom da se iniciraju pozivi na način štetan po prava i interese A1.

7.7. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti terminalnu opremu i/ili SIM karticu na način kojim se ne ometa funkcionisanje Mreže.

7.8. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti usluge na način koji ne prouzrokuje štetu za integritet Mreže i/ili prepreke u obezbeđivanju usluga A1 trećim licima, zavisno od zahteva vezanih za kvalitet usluge.

7.9. U slučaju aktivacije novih ili dodatnih usluga ili izmene elemenata vezanih za pretplatnički odnos koje se vrše na zahtev Pretplatnika (pr. blokada SIM kartice usled krađe, promena lozinke, aktivacija/ deaktivacija govorne pošte ili VAS usluga, promena adrese Pretplatnika, promena obračunskog ciklusa, aktivacija/deaktivacija Usluga - tarifnih paketa, tarifnih podataka i sl. i drugo) koje je moguće izvršiti putem korisničkog servisa, Moj A1 aplikacije, A1 web sajta ili govornog automata, Pretplatnik je saglasan da se aktivacija Usluga putem Moj A1 aplikacije i/ili A1 web sajta odnosno poziv korisničkom servisu ili govornom automatu sa zahtevom za izvršenjem dodatnih Usluga ili izmenom elemenata pretplatničkog odnosa smatra saglasnom izjavom volje Pretplatnika i validnim osnovom za izvršenje i naplatu takvih dodatnih Usluga odnosno izmena elemenata vezanih za pretplatnički odnos.

7.10. Nakon prestanka ugovornog odnosa sa korisnikom A1 ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodeli drugom Pretplatniku. Pretplatnici su dužni da odmah nakon prestanka pretplatničkog odnosa obaveste sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavce i sl) da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer Pretplatnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom Pretplatniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji Pretplatnik pretplatničkog broja. Pretplatnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi Pretplatnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti A1, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

**A1 Srbija d.o.o.**

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

OPŠTI USLOVI A1 SRBIJA D.O.O. BEOGRAD OD JUNA 2023. GODINE



## Član 8 Uslovi koji se odnose na terminalnu opremu

8.1. Pretplatnik se obavezuje da koristi terminalnu opremu koja zadovoljava standarde za povezivanje sa Mrežom i da se pridržava relevantnih tehničkih uputstava za korišćenje takve opreme. Određena terminalna oprema radi sa A1 SIM karticom. Pretplatnik se obavezuje da ne koristi terminalnu opremu na način koji bi mogao da uznemirava građane kao i da spreči korišćenje terminalne opreme od strane trećih lica ako bi takvo korišćenje bilo u suprotnosti sa ovim Opštim uslovima, posebnim uslovima ili važećim zakonom.

8.2. Kada je terminalna oprema korišćena suprotno prethodnom stavu, A1 neće snositi bilo kakvu odgovornost za reklamacije na visinu računa ili za nemogućnost korišćenja neke od Usluga koji su posledica nepravilnog korišćenja terminalne opreme.

8.3. A1 odgovara za saobraznost isporučene robe odnosno pružene usluge, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Nesaobraznost isporučene robe, u svakom pojedinačnom slučaju, utvrđuje serviser ovlašćen od strane proizvođača.

A1 će na osnovu izveštaja servisera ovlašćenog od strane proizvođača, odgovoriti Pretplatniku na reklamaciju u pogledu nesaobraznosti robe ugovoru, koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Pretplatnika. Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Pretplatnik koji je obavestio A1 o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti, bez naknade, popravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe, u skladu sa zakonom.

Tokom perioda u kojem A1 odgovara za saobraznost robe ugovoru kao i nakon isteka tog perioda, rezervni delovi, priključni aparati i sl. delovi, tehnički servis odnosno održavanje i popravka mobilnih uređaja ili računara obezbeđeno je i vrši se od strane servisera ovlašćenog od strane proizvođača.

8.4. U slučaju predaje računara odnosno mobilnog uređaja A1 u svrhe popravke ili servisiranja, Pretplatnik je dužan da sve podatke koji se nalaze na računaru odnosno mobilnom uređaju arhivira na eksterne memorijske uređaje, pre predaje opreme A1. A1 se neće smatrati odgovornim za eventualno brisanje odnosno gubljenje bilo kojih podataka sa računara odnosno mobilnog uređaja tokom ili usled popravke ili servisiranja.

8.5. U slučaju kvarova i oštećenja mobilnog uređaja ili računara Pretplatnik nastavlja pretplatnički odnos i dužan je da plaća mesečne pretplate u punom iznosu za celokupno minimalno ugovoreno razdoblje. Ukoliko Pretplatnik želi da raskine Pretplatnički odnos u pogledu usluge, eventualni raskid pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika, ne oslobađa Pretplatnika plaćanja naknade štete utvrđene na način definisan Opštim uslovima.

8.6. Za vreme dok je mobilni telefon odnosno računar na servisiranju, A1 će korisnicima postpaid tarifa omogućiti upotrebu zamenskog mobilnog telefona odnosno računara, a prema mogućnostima A1 tj. ukoliko A1 raspolaže slobodnim zamenskim mobilnim telefonima odnosno računarima.

Procedura za slanje mobilnog uređaja odnosno računara na

servis navedena je na <https://www.a1.rs/podrska/faq-single-view?id=8>.

8.7. Računar odnosno mobilni uređaj vraćen sa servisiranja, Pretplatnik je dužan da preuzme od A1 u skladu sa rokovima određenim obrascem o prijemu uređaja na servis. Ukoliko Pretplatnik prilikom preuzimanja računara odnosno mobilnog uređaja ne preuzme računar odnosno mobilni uređaj ili ne plati popravku ukoliko kvar nije obuhvaćen uslovima garancije, u navedenom roku A1 ima pravo zadržati računar odnosno mobilni uređaj koji je vraćen sa servisiranja. Pretplatnički odnos će se nastaviti i Pretplatnik će biti dužan da plaća mesečne pretplate za celokupno minimalno ugovoreno razdoblje. Ukoliko Pretplatnik želi da raskine Pretplatnički odnos, dužan je da plati naknadu štete utvrđene na način definisan Opštim uslovima.

8.8. A1 će predati Pretplatniku mobilni uređaj odnosno računar sa inicijalno instaliranim nekim od operativnih sistema. U slučaju da Pretplatnik u celosti promeni inicijalno instalirani operativni sistem ili ga nadogradi na bilo koji način; instalira u mobilni uređaj odnosno računar dodatne programe (softver) ili na bilo koji drugi način izvrši instalaciju bilo kojih podataka, A1 neće biti odgovoran za eventualno nefunkcionisanje ili loše funkcionisanje operativnog sistema, gubljenje podatka, greške u radu operativnog sistema i druge kvarove ili bilo kakvu eventualnu štetu koja može da nastane za Pretplatnika ili bilo koje treće lice, usled navedenih promena, izvršenih od strane Pretplatnika.

## Član 9 Cene usluga i uslovi plaćanja Usluga

### 9.1. Cenovnik

9.1.1. Cene telekomunikacionih Usluga, utvrđuju se Cenovnikom. A1 zadržava pravo da promeni cene Usluga. Pravo na navedenu promenu cena, A1 zadržava i u slučaju kada je pretplatnički odnos zasnovan za određeni minimalni vremenski period odnosno uz ugovornu obavezu. Cenovnik A1 usluga dostupan je na <https://www.a1.rs/o-a1/dodatne-informacije/cenovnici-i-opsti-uslovi>.

A1 će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred, putem računa koji se šalje Pretplatniku ili putem SMS-a kao i putem web site-a [www.a1.rs](http://www.a1.rs), o namerni jednostrane izmene cena, kao i pravu pretplatnika na raskid pretplatničkog odnosa pre isteka perioda na koji je zaključen.

Pretplatnik ima pravo da po prijemu pomenutog obaveštenja raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim jednostranim promenama bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zasnovan, na način koji nije na korist pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa usluga) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

Važeći cenovnik, kao i detaljne informacije o dodatnim A1 uslugama, aktuelnim primenjenim tarifama, troškovima, naknadama, načinima plaćanja i druge informacije o cenama biće dostupne na svakom A1 ovlašćenom prodajnom mestu gde se podnose zahtevi kao i na A1 zvaničnoj internet stranici ([www.a1.rs](http://www.a1.rs)) i preko Odeljenja za podršku potrošača, odnosno korisničkog servisa A1. Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim

A1 Srbija d.o.o.

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

OPŠTI USLOVI A1 SRBIJA D.O.O. BEOGRAD OD JUNA 2023. GODINE

cenovnikom ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena.

9.1.2. Cenovnik obuhvata specijalne tarifne modele, kao i dodatne usluge. Tarifni modeli mogu biti bazirani na sistemu telefonskih impulsa. Ukoliko određeni tarifni model izričito predviđa da je zasnovan na režimu impulsa, treba da odredi trajanje prvog i svih narednih impulsa (npr. 60/1 sekundi) i odnosne cene impulsa. Svaki započeti impuls biće obračunat kao impuls koji je već iskoristio Pretplatnik. A1 može da menja ili otkazuje tarifne modele, specijalne usluge po tarifnim modelima, kao i određene dodatne usluge i uslove pod kojima se takve usluge pružaju, s tim da Pretplatnicima dostavi obaveštenje mesec dana unapred na uobičajen i pristupačan način opisan u članu 21. ovih Opštih uslova.

9.1.3 Roaming usluge u regionu Zapadnog Balkana (Bosna i Hercegovina, Severna Makedonija, Crna Gora, Albanija, AP Kosovo i Metohija) se pružaju u skladu sa Rešenjem RATEL-a broj 1-03-34900-3/19-15 od 17. juna 2019. godine i Pravilnika o primeni politike primerenog korišćenja i metodologiji procene održivosti ukidanja maloprodajnih dodatnih naknada za roaming i zahtevu koji pružalac usluga roaming-a podnosi u svrhu te procene, Službeni glasnik Republike Srbije broj 53/2021 (dalje: „Politika primerenog korišćenja“). Politika primerenog korišćenja koju A1 kao pružalac usluga roaming-a može primenjivati na potrošnju regulisanih maloprodajnih usluga roaming-a ima za cilj sprečavanje zloupotrebe i neprimereno korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga roaming-a. Mere u cilju sprečavanja zloupotrebe i neprimerenog korišćenja regulisanih maloprodajnih usluga roaming-a koje na osnovu Politike primerenog korišćenja mogu biti primenjene od strane A1 su: uvođenje ograničenja u pogledu obima saobraćaja usluge prenosa podataka (data saobraćaj), pružanje dokaza o prebivalištu odnosno boravištu u Republici Srbiji ili drugim stabilnim vezama sa Republikom Srbijom, primena kontrolnih mehanizama kojima se utvrđuje da li su Korisnici odnosno Pretplatnici imali veću potrošnju u domaćem saobraćaju u odnosu na roaming ili su više boravili u Republici Srbiji u odnosu na druge posećene ekonomije u regionu Zapadnog Balkana posmatranjem ovih pokazatelja tokom perioda od najmanje četiri meseca, dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice koja je vezana uglavnom ili isključivo sa korišćenjem u roaming-u, pretplata i uzastopno korišćenje više SIM kartica od strane istog Korisnika odnosno Pretplatnika u roaming-u, organizovana preprodaja SIM kartica licima koja efektivno ne žive ili nemaju stabilne veze koje podrazumevaju da često i duže borave u Republici Srbiji. U slučaju uvođenja ograničenja u pogledu obima saobraćaja usluge prenosa podataka (data saobraćaj) A1 ima pravo, nakon potrošnje određenog obima saobraćaja, na naplatu usluge prenosa podataka po cenama koje važe u domaćem saobraćaju u zavisnosti od obima saobraćaja usluge prenosa podataka (data saobraćaj) u okviru tarifnog paketa Korisnika odnosno Pretplatnika, a uz to ima pravo da naplati dodatnu naknadu za roaming. Cene koje se naplaćuju prikazane su u okviru A1 cenovnika usluga. A1 će Korisnike odnosno Pretplatnike pravovremeno obavestiti o navedenom ograničenju i potrošnji usluge prenosa podataka (data saobraćaj) u roaming-u. Upozorenje o povećanoj potrošnji može da kasni za Korisnike odnosno Pretplatnike kod kojih je do povećanog korišćenja određene usluge došlo zbog boravka van teritorije Republike Srbije, s obzirom na to da podatke o saobraćaju ostvarenom u roamingu A1 dobija od drugih operatora sa zakašnjenjem. Ukoliko se, na osnovu primene kontrolnih mehanizama,

utvrdi zloupotreba i neprimereno korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga roaming-a, A1 ima pravo da Korisniku odnosno Pretplatniku naplati dodatnu naknadu, u skladu sa gore navedenim propisima koji regulišu primenu i iznos naknade o čemu će Korisnik odnosno Pretplatnik biti blagovremeno obavešten. Cene koje se naplaćuju prikazane su u okviru A1 cenovnika usluga. A1 šalje upozorenje Korisniku odnosno Pretplatniku o ustanovljenom obrascu ponašanja koji upućuje na rizik od zloupotrebe i neprimereno korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga roaming-a, pre primene bilo kakve dodatne naknade za roaming na domaću maloprodajnu cenu. Ovim upozorenjem A1 obaveštava Korisnika odnosno Pretplatnika da može primeniti dodatnu naknadu za roaming na domaću maloprodajnu cenu za svako dalje korišćenje regulisanih maloprodajnih usluga roaming-a sa predmetne SIM kartice, ukoliko u roku ne kraćem od 15 dana od datuma prijema upozorenja ne dođe do promene u njegovom obrascu korišćenja, koji bi pokazao stvarnu potrošnju u domaćem saobraćaju ili boravak u Republici Srbiji. A1 prestaje da primenjuje dodatnu naknadu, čim potrošnja Korisnika odnosno Pretplatnika više ne upućuje na rizik od zloupotrebe ili neprimerenog korišćenja regulisanih maloprodajnih usluga roaming-a, na osnovu objektivnih pokazatelja propisanih gore navedenim pravilnikom. Pretplatnici nemaju pravo na prevremeni raskid ugovora bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom u slučaju primene politike primerenog korišćenja i primene dodatne naknade na regulisane usluge roaming-a.

## 9.2. Plaćanje cene A1 Usluga

9.2.1. A1 će periodično izdavati, npr. mesečno, račune Pretplatniku za pružene Usluge i važeće naknade, koje dospevaju kako sledi:

- za Pretplatnike kojima je presek stanja 5. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 25. dan tekućeg meseca;
- za Pretplatnike kojima je presek stanja 9. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 1. dan sledećeg meseca;
- za Pretplatnike kojima je presek stanja 17. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 5. dan sledećeg meseca;
- za Pretplatnike kojima je presek stanja 21. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 10. dan sledećeg meseca;
- za Pretplatnike kojima je presek stanja 25. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 15. dan sledećeg meseca;
- za Pretplatnike kojima je presek stanja poslednjeg kalendarskog dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 20. dan sledećeg meseca.

Sa korisnikom se može ugovoriti i drugačiji datum dospeća, u kom slučaju ce isti biti definisan Ugovorom o pretplatničkom odnosu. U slučaju da podaci o pruženim uslugama i važećim naknadama iz određenog obračunskog perioda usled nepredviđenih tehničkih smetnji, nadogradnje ili drugih tehničkih nemogućnosti sistema, ne budu iskazani na računu za određeni obračunski period, A1 zadržava pravo da ove podatke, izuzetno, iskaže Pretplatniku na računima za naredne obračunske periode. Sve reklamacije u vezi sa obračunatim iznosom podnose se A1 u pisanoj formi u roku od 30 dana od dana dospeća računa; u suprotnom se smatra da je Pretplatnik prihvatio račun. Isključivo Pretplatnik snosi troškove svih provizija institucije u kojoj vrši plaćanje računa.

**A1 Srbija d.o.o.**

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

OPŠTI USLOVI A1 SRBIJA D.O.O. BEOGRAD OD JUNA 2023. GODINE

Račun može biti dostavljen Pretplatniku na sledeće načine:

- putem pošte na adresu Pretplatnika;
- u elektronskoj formi slanjem SMS poruke na pretplatnički broj Pretplatnika koja sadrži link ka elektronskom računu;
- u elektronskoj formi objavljivanjem na A1 aplikaciji za mobilni telefon i/ili A1 internet portalu
- putem elektronske pošte
- na drugi pogodan način uz prethodno obaveštenje Pretplatnika.

A1 nije odgovoran ukoliko Pošta blagovremeno ne dostavi Pretplatniku račun za pružene usluge i ukoliko Pretplatnik nije ostvario uvid u račun u elektronskoj formi.

Pretplatnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog računa u papirnom ili elektronskom obliku, obavesti A1 o njegovom izostanku, zatraži obaveštenje o visini računa i/ili u poslovnici A1 ili preko kontakt centra 0601234 zatraži duplikat računa.

Smatraće se da je A1 izvršio obaveštavanje Pretplatnika o njegovim zaduženjima za prethodni obračunski period objavom računa Pretplatnika A1 internet portalu, tako da od dana objave nastupaju posledice kao da je Pretplatnik račun blagovremeno primio.

9.2.2. A1 ima pravo da ustupi pravo naplate Pretplatnikovog računa banci ili drugim pravnim ili fizičkim licima u skladu sa zakonom. U slučaju prijema pismenog obaveštenja od strane A1, Pretplatnik će platiti iznos računa za pružene Usluge i naknade direktno bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima, u skladu sa zakonom i datim obaveštenjem. Kako bi ovakvo ustupanje učinio mogućim, A1 će biti ovlašćen da pruži neophodne podatke bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima.

9.2.3. Dospela, a neizmirena A1 potraživanja prema Pretplatniku podležu zakonskim zateznim kamatama.

9.2.4. A1 neće biti odgovoran za propuste privrednog društva koje je angažovano za dostavu računa Pretplatniku. Ako Pretplatnik ne primi račun najmanje 10 dana pre dana pre dana dospelosti plaćanja, u obavezi je da kontaktira Korisnički servis A1 i raspita se o visini obračunatog iznosa ili da poseti [www.a1.rs](http://www.a1.rs).

9.2.5. U slučaju promotivnih ponuda usluga, koje je moguće aktivirati putem SMS poruke, pozivanja korisničkog servisa ili govornog automata, Pretplatnik je saglasan da se slanje SMS poruke od strane Pretplatnika za prihvatanje ponude odnosno pozivanje Korisničkog servisa ili govornog automata sa zahtevom za aktiviranje usluge, smatra saglasnom izjavom volje Pretplatnika i validnim osnovom za aktiviranje usluge, obračun mesečne pretplate i plaćanje cene odabranih usluga.

### 9.3. Naplata neizmirenih dugova

9.3.1. Ako Pretplatnik ne izvrši plaćanje po računu do datuma dospeća naznačenog na računu, A1 će Pretplatniku poslati opomenu o dospelom, a neizmirenom plaćanju putem SMS obaveštenja (u daljem tekstu: Opomena) sa upozorenjem da će u slučaju neizmirenja duga Pretplatniku biti privremeno i delimično onemogućene pojedine usluge, a Pretplatnik će imati pravo pozivanja službi za hitne

intervencije i pravo prijema poziva u nacionalnom saobraćaju, sve do potpunog izmirenja Pretplatnikovog duga ili raskida Pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima.

### 9.4. Upozorenje o izmirenju obaveza pre trajne deaktivacije

9.4.1. Ako Pretplatnik ne plati dug u celosti u roku od 60 dana od dana dospelosti naznačenog na računu, A1 može trajno da deaktivira Pretplatnikovu SIM karticu ili drugu opremu i raskine ugovor o pretplati davanjem obaveštenja sa trenutnim dejstvom. A1 će najmanje 30 dana pre trajne deaktivacije Pretplatnikove SIM kartice/opreme Pretplatniku poslati upozorenje u kome će pozvati Pretplatnika da izmiri svoje dospele obaveze.

## Član 10 Ustupanje Pretplatničkog odnosa

10.1. A1 može da dozvoli Pretplatniku da ustupi svoj Pretplatnički odnos sa A1 nekom trećem licu (u daljem tekstu: Novi Pretplatnik), prihvatanjem zahteva Novog Pretplatnika za stupanje u Pretplatnički odnos sa A1, pod uslovom da Novi Pretplatnik nastavi da koristi Pretplatnikovu SIM karticu/Usluge.

10.2. Ustupanje Pretplatničkog odnosa se vrši na zahtev Pretplatnika, s tim da se prava i obaveze iz tog ugovora prenose na Novog Pretplatnika tek pošto A1 prihvati zahtev Novog Pretplatnika. Pre prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika, A1 ima ovlašćenje da preduzme u pogledu Novog Pretplatnika bilo koju radnju za koju inače ima ovlašćenje po ovim Opštim uslovima u vezi sa uspostavljanjem Pretplatničkog odnosa.

10.3. Pretplatnički odnos se ustupa Novom Pretplatniku u trenutku prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika. Prethodni Pretplatnik je odgovoran za plaćanje svih naknada i Usluga korišćenih do tog trenutka, a Novi Pretplatnik za naknade i Usluge korišćene od trenutka prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika. A1 će izdati račun prethodnom Pretplatniku za Usluge za koje je on odgovoran.

10.4. U slučaju da prethodni Pretplatnik ne plati dospelu iznos do roka naznačenog na računu, Novi Pretplatnik će biti solidarno odgovoran za dug prethodnog Pretplatnika i biće u obavezi da taj dug izmiri u skladu sa računom koji izda A1.

10.5. Ustupanje Pretplatničkog odnosa, kao što je iznad opisano, može da se izvrši samo jednom za jednu aktiviranu SIM karticu/Uslugu.

## Član 11 Prepaid paket

11.1. A1 pruža mogućnost pristupa Mreži i korišćenje ponuđenih usluga kupovinom prepaid paketa.

11.2. Korisnik, u smislu ovih Opštih uslova, je bilo koje lice koje ima pristup Mreži na osnovu kupovine prepaid paketa. Odredbe Opštih uslova koje važe za Pretplatnika primenjuju se istovetno na Korisnika, osim ukoliko iz konteksta ne proizlazi drugačije.

11.3. Konkretna usluga koja se pruža Korisniku, utvrđuje se u skladu sa standardom mobilne telekomunikacione

**A1 Srbija d.o.o.**

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

OPŠTI USLOVI A1 SRBIJA D.O.O. BEOGRAD OD JUNA 2023. GODINE

mreže i tehnološkim kapacitetom Mreže za pružanje takve vrste pristupa.

11.4. Korisnik plaća cenu prepaid paketa po obavljenoj kupovini, u skladu sa A1 cenovnikom koji je dostupan na strani [https://www.a1.rs/o-a1/dodatne\\_informacije/cenovnici\\_i\\_opsti\\_uslovi](https://www.a1.rs/o-a1/dodatne_informacije/cenovnici_i_opsti_uslovi).

11.5. SIM kartica i prepaid kredit mogu imati poseban (kraći) rok trajanja u skladu sa uslovima važeće A1 ponude. U slučaju isteka roka trajanja SIM kartice Korisnik nema pravo na povraćaj neiskorišćenog prepaid kredita.

U slučaju da korisnik ne izvrši dopunu kredita u neprekidnom vremenskom periodu od 3 meseca od dana poslednje dopune, SIM kartica korisnika će biti prebačena u pasivni (standby) režim, u kome korisnik isključivo može pozivati hitne službe i ostvarivati dolazni saobraćaj u nacionalnom saobraćaju. Korisnik može ponovo aktivirati svoju SIM karticu uplatom kredita u roku od 30 dana od dana prebacivanja u pasivni (standby) režim. Po isteku ovog roka SIM kartica će biti deaktivirana.

## **Član 12 Podnošenje prigovora**

12.1. Prigovor se podnosi u pisanoj formi Odeljenju za podršku potrošača, A1 Srbija d.o.o., Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd ili: za korisnike fizička lica, putem e-mail adrese [korisnickiservis@a1.rs](mailto:korisnickiservis@a1.rs), a za korisnike pravna lica, putem e-mail adrese [poslovnikorisnici@a1.rs](mailto:poslovnikorisnici@a1.rs).

12.2. Pretplatnik može u pisanom obliku da podnese A1 prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene Usluge. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge. Pretplatnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

12.3. A1 je dužan da u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostavi pretplatniku odgovor u pisanom obliku. U odgovoru, A1 će ili prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama Opštih uslova o pružanju Usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog ili odbiti zahtev. Ukoliko A1 odbije zahtev, navešće činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene Usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga. Pretplatnik kome je odbijen prigovor može se obratiti RATEL-u ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti postupak pred nadležnim sudom. Navedene radnje Pretplatnik može preduzeti, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru.

12.4. Pretplatnik koji je podneo prigovor u vezi sa kvalitetom Usluga koje pruža A1, može da traži odštetu od A1 ako se utvrdi da je kvalitet usluge niži od nivoa predviđenog u Licenci, Pojedinačnim dozvolama ili Opštim uslovima, odnosno pretplatničkom ugovoru.

12.5. Zahtev za odštetu ili refundiranje više plaćenog

**A1 Srbija d.o.o.**

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija  
Matični broj 20220023; PIB 104704549

iznosa podnosi se A1 u pisanoj formi. Po prijemu Pretplatnikovog zahteva, A1 može:

- (i) da prihvati zahtev i isplati Pretplatniku zahtevan iznos u roku od 30 dana od prihvatanja zahteva ili
- (ii) da prihvati zahtev i kompenzuje A1 potraživanja prema Pretplatniku i Pretplatnikova potraživanja prema A1 u roku od 30 dana od prihvatanja zahteva.

## **Član 13 Obrada podataka o ličnosti Pretplatnika**

13.1. A1 vrši obradu podataka o ličnosti Pretplatnika na način i u skladu sa Politikom zaštite ličnih podataka koja je dostupna na internet stranici A1: [https://www.a1.rs/o-a1/o\\_nama/politika\\_zastite\\_licnih\\_podataka](https://www.a1.rs/o-a1/o_nama/politika_zastite_licnih_podataka) i koja se smatra sastavnim delom ovih Opštih uslova.

13.2. Saglasnost za informisanje u cilju naplate dugovanja - Pretplatnik zaključenjem ugovora daje saglasnost i prihvata da podatke Pretplatnika date u zahtevu/ugovoru i ostale relevantne podatke prikupljene tokom Pretplatničkog odnosa (uključujući, bez ograničavanja, podatke o neplaćanju i zakasnelom plaćanju obračunatih iznosa, podatke o generisanju netipičnog saobraćaja, itd.) A1 može da dostavlja i razmenjuje sa licima koja u okviru svoje registrovane delatnosti mogu da preuzimaju aktivnosti koje su usmerene na informisanje Pretplatnika o stanju duga, informisanje Pretplatnika o posledicama nepoštovanja Ugovora, savetovanje Pretplatnika kako da izvrši uplatu na ispravan način i sa licima koje A1 ovlasti u svrhu naplate dospelih i neizmirenih dugova po Ugovoru o pretplatničkom odnosu.

## **Član 14 Netipični saobraćaj i kontrola potrošnje od strane A1a i na zahtev korisnika**

14.1. A1 zadržava pravo da radi zaštite interesa Pretplatnika (tj. suzbijanje prevare) vrši kontrolu potrošnje i korišćenja usluga odnosno da utvrdi dnevni, nedeljni i mesečni limit u iznosu potrošnje. Netipični saobraćaj je svaki saobraćaj čiji obim premašuje utvrđene dnevne, nedeljne ili mesečne limite potrošnje.

14.2. U slučaju netipičnog saobraćaja koji odstupa od prosečne potrošnje Pretplatnika, a nakon prethodnog obaveštenja u vezi sa tim, slanjem SMS-a Pretplatniku ili putem telefona, A1 će biti ovlašćen da od Pretplatnika zahteva obezbeđenje naplate ili će imati pravo da momentalno ograniči svoje Usluge u cilju sprečavanja nastanka štetnih posledica, kao i zaštite Pretplatnika u skladu sa članom 15 dole. Svrha ovih informacija je da se zaštite interesi Pretplatnika (tj. suzbije prevara).

14.3. A1 će korisniku na njegov zahtev, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, omogućiti zabranu odlaznih poziva, slanja elektronskih poruka i prenosa podataka kada mesečni troškovi korisnika u toku jednog obračunskog perioda pređu iznos od 5.000,00 dinara.

## **Član 15 Privremeno ograničavanje usluge i deaktiviranje terminalne opreme**

15.1. A1 može da odmah pristupi privremenoj deaktivaciji terminalne opreme koja je Pretplatniku/korisniku predata na korišćenje SIM kartice kao i da ograniči Usluge koje Pretplatnik/korisnik koristi, ako tokom Pretplatničkog



odnosa A1 utvrdi postojanje razloga iz člana 5.2.1, člana 8, člana 9.3, 9.4. i člana 14, te ako primi obaveštenje o gubitku SIM kartice, u smislu člana 7.2. i 7.3, kao i ako nastane bilo koji razlog za privremeno isključenje Pretplatnika, kao što je predviđeno propisima. Privremeno ograničavanje usluga i deaktiviranje opreme A1 će vršiti u situacijama koje su predviđene i u čl. 116, 118 i 119 Zakona o elektronskim komunikacijama.

15.2. Pretplatnik/korisnik je obavezan da ne ugrožava rad i funkcionalnost mreže A1, ne uznemirava druge Pretplatnike/ korisnike i da ne koristi uslugu i/ili omogućava i/ili pomaže trećim licima da koriste uslugu na način koji može prouzrokovati smetnje drugim Pretplatnicima/korisnicima, ili za neovlašćeni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalnih radnji uključujući, ali se ne ograničavajući na:

- Neovlašćenu terminaciju međunarodnog saobraćaja;
- kršenje prava intelektualne svojine neovlašćenom distribucijom ili neovlašćenim preuzimanjem sadržaja, posebno preko Interneta;
- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste A1, korisniku, Pretplatniku ili trećem licu;
- distribuciju SMS, MMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno zakonom ili na drugi način;
- korišćenje SIM kartice u uređaju koji je ukraden;
- ukoliko korisnik ili drugo lice sa korisnikovog broja i posle opomene nastavi da uznemirava ili vređa druge korisnike ili treća lica;
- slanje neželjenih ili nezatraženih poruka drugom korisniku usluga A1 odnosno drugom licu, kao i objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala ostalim A1 korisnicima ili drugim licima bez njihovog pristanka ili zahteva;

15.3. U slučaju kršenja obaveza iz člana 5.2.1. stavovi a), b), c), e), g), h), j), člana 9.3, člana 9.4, člana 15.2, članova 116, 118 i 119 Zakona o elektronskim komunikacijama, ili ponovljene nedopuštene radnje, A1 zadržava pravo da trajno obustavi usluge Pretplatniku/korisniku i raskine Ugovor.

15.4. U slučajevima kada je nedozvoljeni sadržaj ili drugu zloupotrebu u skladu sa zakonom ovlašćen da utvrdi nadležni organ, mere privremenog obustavljanja usluga mogu se preduzeti nakon utvrđivanja takve zloupotrebe od strane nadležnog organa.

15.5. Pretplatnikova SIM kartica/Usluga će biti ponovo u funkciji kada prestanu da postoje razlozi za privremeno ograničavanje usluge i privremenu deaktivaciju.

## **Član 16** **Raskid Pretplatničkog odnosa**

16.1. Pretplatnički odnos između A1 i Pretplatnika može da se raskine iz razloga predviđenih propisima i zakonom, iz razloga za koje A1 zadržava pravo da odbije zahtev u skladu sa članom 5.2.1. (tačke od b) do j)) kao i iz sledećih razloga:

- a) ako je SIM kartica/oprema Pretplatnika privremeno deaktivirana iz razloga opisanih u članu 15.1. ovde, i ako takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 60 dana od datuma privremene deaktivacije SIM kartice/opreme;
- b) ako Pretplatnik prekrši bilo koju od svojih ostalih

ugovornih obaveza;

c) ako pretplatnik više nema adresu u Republici Srbiji za uručivanje A1 računa i obaveštenja ili ako nije odredio prebivalište;

d) ako A1 utvrdi da je bilo koji podatak iz Pretplatnikovog zahteva/ ugovora lažan ili nepotpun i takav podatak nije ispravljen na propisan način;

e) ako je Pretplatnik zloupotrebio opremu ili usluge koje je A1 pružio.

## **Član 17** **Naknada štete zbog neizvršenja obaveza**

17.1. U slučaju da Pretplatnik raskine ili svojim ponašanjem dovede do raskida odnosno prestanka Pretplatničkog odnosa pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, kako je određeno članom 5.1.3. Opštih uslova, Pretplatnik se obavezuje da plati A1 sva dospela, a neizmirena dugovanja kao i da plati A1 naknadu štete zbog neizvršenja ugovorne obaveze tj. prevremenog raskida ugovora.

Naknada štete, za pretplatnika koji je fizičko lice, u zavisnosti od toga šta je za Pretplatnika povoljnije, uključuje:

- preostale mesečne pretplate počev od dana raskida pretplatničkog odnosa do dana isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja i beneficiranu cenu mobilnog uređaja kupljenog uz ugovornu obavezu (odnosno sve preostale, neizmirene rate za kupljeni uređaj) ili

- razliku između pune cene usluge i popusta/pogodnosti koje su ostvarene kroz ugovornu obavezu i/ili pun iznos maloprodajne cene uređaja po cenovniku A1 važećem u vreme zaključenja ugovora, ukoliko je Pretplatnik uz uslugu kupio i uređaj.

U slučaju da A1 jednostrano raskida pretplatnički ugovor pre isteka perioda na koji je zaključen, zbog ne izvršavanja obaveza Pretplatnika iz ugovora, naknada štete iz prethodnog stava uključuje zbir preostalih mesečnih pretplata počev od dana raskida pretplatničkog odnosa do dana isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, kao i preostale mesečne rate za uređaj kupljen za uslugu po beneficiranoj ceni uz ugovornu obavezu.

Pretplatnik, fizičko lice, ima pravo da nakon prijema obaveštenja od strane A1, u roku od sedam dana, podnese zahtev za obračun naknade štete u smislu stava 2 člana 17.1.

Naknada štete, za pretplatnika koji je pravno lice, uključuje zbirni iznos svih preostalih mesečnih pretplata počev od dana raskida pretplatničkog odnosa do dana isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja i beneficiranu cenu mobilnog (ili drugih) uređaja kupljenog uz ugovornu obavezu odnosno sve preostale, neizmirene rate za kupljeni uređaj, ili drugi iznos, ukoliko je predviđen ugovorom.

17.2. U slučaju da Pretplatnik raskine Pretplatnički odnos pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, kako je određeno članom 5.1.3. Opštih uslova, iz razloga jednostrane izmene uslova ugovora od strane Operatora, kojima se bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zasnovan, na način koji nije na korist Pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga

**A1 Srbija d.o.o.**

Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd, Srbija

Matični broj 20220023; PIB 104704549

OPŠTI USLOVI A1 SRBIJA D.O.O. BEOGRAD OD JUNA 2023. GODINE

(sadržaj paketa usluga) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima, Pretplatnik ima pravo da po prijemu obaveštenja o pomenutim jednostranim izmenama, raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom.

## **Član 18** **Ostali razlozi za raskid**

Ugovor o Pretplatničkom odnosu takođe može da se raskine iz razloga opisanih u daljem tekstu:

18.1. Pretplatnik može da raskine Pretplatnički odnos pisanim obaveštenjem o raskidu poslatom A1 preporučenom poštom ili predatom A1 od strane Pretplatnika na prodajnom mestu A1. Raskid Pretplatničkog odnosa stupa na snagu na kraju obračunskog perioda u kom je podnet, računajući od dana propisnog podnošenja pisanog obaveštenja o raskidu Pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika A1.

18.2. U slučaju smrti Pretplatnika, njegovi naslednici ili članovi porodice treba da obaveste A1 o smrti Pretplatnika u roku od 30 dana od datuma njegove smrti. Ako naslednik ili član porodice Pretplatnika propusti da u obaveštenju o smrti Pretplatnika, traže promenu u imenu Pretplatnika, Pretplatnički odnos će se smatrati raskinutim danom smrti Pretplatnika. Naslednici preminulog Pretplatnika će se smatrati solidarno odgovornim, do vrednosti Pretplatnikove nasledne mase, za sve njegove dugove koji su nastali pre datuma smrti, kao i za A1 potraživanja nastala od tog datuma nadalje do trenutka stvarne deaktivacije SIM kartice/Usluge preminulog Pretplatnika.

18.3. A1 će prestati da pruža svoje usluge u slučaju ukidanja ili oduzimanja Licence ili Pojedinačnih dozvola dodeljenih A1 od strane Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge. U tom slučaju svi ugovori o pretplati će se smatrati raskinutim na dan prekida važnosti Licence.

## **Član 19** **Raskid sa Pretplatnikom koji je privredno društvo**

19.1. U slučaju pokretanja stečajnog postupka ili likvidacije Pretplatnika, stečajni upravnik će pismeno obavestiti A1 o pokretanju stečajnog postupka, postupka reorganizacije odnosno likvidacije u roku od 30 dana od pokretanja navedenih postupaka.

19.2. A1 će nastaviti sa pružanjem Usluga Pretplatniku, protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije, u skladu sa Zakonom o stečaju.

19.3. Danom pokretanja stečajnog postupka, postupka reorganizacije ili likvidacije protiv Pretplatnika, Pretplatnički odnos se ne smatra raskinutim osim ako u obaveštenju o pokretanju navedenih postupka, stečajni upravnik zahteva raskid Pretplatničkog odnosa ili ako zahteva prenos Pretplatničkog odnosa na solventno društvo. Pretplatnik protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije biće odgovoran za isplatu svih potraživanja prema A1 nastalih do trenutka deaktivacije SIM kartice/gašenja usluge.

## **Član 20** **Prenosivost broja**

20.1. Pretplatnik ima pravo da, na svoj zahtev, prilikom promene operatora, zadrži dodeljeni broj iz Plana numeracije za usluge javne mobilne komunikacione mreže, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima. Po prijemu zahteva za prenos broja, A1 će dodeliti Pretplatniku SIM karticu sa brojem iz numeracije A1, za koji broj će Pretplatnik zasnovati pretplatnički odnos sa A1. U slučaju odobrenja zahteva za prenos broja, dodeljeni broj iz A1 numeracije će biti promenjen u broj koji je Pretplatnik imao u mreži operatora davaoca broja. Ukoliko zahtev za prenos broja ne bude odobren Pretplatniku, a kartica sa brojem iz numeracije A1 je bila aktivirana, pretplatnički odnos zasnovan između Pretplatnika i A1 će se nastaviti, do trenutka podnošenja zahteva za raskid pretplatničkog odnosa A1 od strane Pretplatnika.

20.2. A1 može da odbije zahtev za prenos broja ako je:

- zahtev podnelo neovlašćeno lice;
- zahtev za prenos broja netačan ili nepotpun;
- neregistrovan prepaid pretplatnik (korisnik);
- utvrđeno da postoje neispunjena dospela dugovanja pretplatnika, uključujući sve obaveze koje proističu iz pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida ugovora prema operatoru davaocu broja;
- broj već u postupku prenosa, ili je od poslednjeg prenosa broja proteklo manje od tri meseca;
- Pretplatnik u mreži davaoca broja kraće od tri meseca;
- broj ukraden, nepostojeći, privremeno ili trajno isključen iz mreže davaoca broja;
- tražen prenos broja koji je jedan iz vezane serije brojeva ili pripada korisničkoj grupi brojeva u mreži operatora davaoca broja.

U slučaju aktivacije više brojeva na jednom pretplatničkom ugovoru, zahtev za prenos jednog broja može biti odobren od strane A1, ukoliko su od strane Pretplatnika izmirene obaveze za sve brojeve sa tog pretplatničkog ugovora.

## **Član 21** **Izmene i dopune Opštih uslova**

21.1. A1 zadržava pravo da jednostrano izmeni i dopuni Opšte uslove. A1 će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred putem računa pretplatnika i putem strane [https://www.a1.rs/o-a1/dodatne\\_informacije/cenovnici\\_i\\_opsti\\_uslovi](https://www.a1.rs/o-a1/dodatne_informacije/cenovnici_i_opsti_uslovi) i na drugi pogodan način o nameri jednostrane izmene i dopuna Opštih uslova.

21.2. Pretplatnik ima pravo da po prijemu ovog obaveštenja A1 raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zaključen, na način na koji nije na korist pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa usluga) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima,

21.3. Izmene i dopune Opštih uslova, A1 objavljuje i stavlja na raspolaganje na uobičajen i pristupačan način, tako da revidirani tekst Opštih uslova bude dostupan bar na svakom A1 ovlašćenom prodajnom mestu i zvaničnoj internet stranici A1 [https://www.a1.rs/o-a1/dodatne\\_informacije/cenovnici\\_i\\_opsti\\_uslovi](https://www.a1.rs/o-a1/dodatne_informacije/cenovnici_i_opsti_uslovi).

21.4. Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim Opštim uslovima ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena.

## **Član 22 Rešavanje sporova**

22.1. A1 i Pretplatnik će pokušati da reše sporazumno svaki spor koji eventualno nastane iz ugovora o Pretplatničkom odnosu, uključujući sporove nastale u pogledu tumačenja, primene ili sprovođenja ovih Opštih uslova. Ako, međutim,

strane ne uspeju da reše spor na taj način, spor će se rešavati pred nadležnim sudom.

## **Član 23 Stupanje na snagu**

23.1. Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici A1 02.06.2023. godine. Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 02.07.2023.