



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

(u daljem tekstu: Opšti uslovi)

### Član 1 Primena

1.1. Ovim Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži (u daljem tekstu: Mreža), čiji je pružalac A1 Srbija d.o.o Beograd, Milutina Milankovića 1ž (u daljem tekstu: A1).

1.2. Opšti uslovi smatraju se sastavnim delom pretplatničkog ugovora za usluge u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži.

1.3. 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 u smislu ovih Opštih uslova, podrazumevaju se usluge koje A1 pruža putem javne fiksne elektronske komunikacione mreže, koje uključuju pojedinačne usluge: direktnog pristupa internetu i 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, 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 Usluga

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. U javnoj komunikacionoj fiksnoj mreži A1 minimalna brzina prenosa podataka iznosi 70% brzine odabranog tarifnog paketa Usluga, uobičajena dostupna brzina prenosa podataka iznosi 80% brzine odabranog tarifnog paketa Usluga, dok maksimalna brzina prenosa podataka iznosi 100% brzine odabranog tarifnog paketa Usluga. Faktori koji mogu značajno uticati na smanjenje brzine podataka odnosno od kojih brzina prenosa podataka zavisi su: odabrani tarifni paket Usluga, broj pretplatnika, vremenski uslovi, opterećenost Mreže, karakteristike uređaja i njihovog softvera, izvori podataka koji se preuzimaju, internet saobraćaj i pristup stranicama kao i druge okolnosti koje A1 nije mogao predvideti i/ili sprečiti i izbeći.

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 Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: 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, 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 Pretplatnik može upoznati na prodajnom mestu kao i putem stranice <https://www.a1.rs> 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 preko koje se Usluga pruža i da stoga Usluge 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 dostupne 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) kao i u slučaju ukoliko Pretplatnik svojim

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 DECEMBRA 2024. GODINE

aktivnostima prouzrokuje tehničke smetnje kojima se umanjuje ili onemogućava korišćenje Usluga, 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:

- iz 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 operatora na čije mreže A1 može biti povezan ili čije resurse A1 može koristiti),
- nastalu zbog tehničkih smetnji koje nastanu usled neprihvatanja preporuka Operatora od strane Pretplatnika ili usled korišćenja neadekvatne opreme, pogrešnog instaliranja, neovlašćenog servisa i sl. od strane Pretplatnika,
- 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 prestanka obavljanja delatnosti od strane A1, deaktivacije terminalne opreme u skladu sa ovim Opštim ili posebnim Uslovima.

## Član 4

### Uslovi za stupanje u pretplatnički odnos

#### 4.1. Opšta sposobnost

4.1.1. 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 za stupanje u pretplatnički odnos (u daljem tekstu: 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, kao i Zapisnika o izvršenim radovima kod Pretplatnika i aktiviranim Uslugama, Pretplatnik potvrđuje (A) da je u potpunosti i tačno informisan o sadržini ovih Opštih uslova, posebnih uslova i uslova iz Ugovora kao i uslova iz drugih dokumenata koja se smatraju sastavnim delom Ugovora, (B) da je upoznat sa svim pravima i obavezama koje proizilaze iz ovih Opštih uslova, posebnih uslova i uslova iz Ugovora, kao i uslova iz drugih dokumenata koja se smatraju sastavnim delom Ugovora, (C) da se obavezuje da će postupati u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova, posebnih uslova i uslova iz Ugovora, kao i uslova iz drugih dokumenata koja se smatraju sastavnim delom 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.

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.

### Priključenje na mrežu

5.1. Priključenje na Mrežu predstavlja tehnički preduslov za pružanje i korišćenje Usluga od strane Pretplatnika. A1 priključuje Pretplatnika na Mrežu najkasnije u roku od 30 radnih dana od dana podnošenja Zahteva za stupanje u pretplatnički odnos Pretplatnika iz člana 4.2.1 ovih Opštih uslova ako na lokaciji na kojoj je Pretplatnik izrazio želju da koristi Uslugu (u daljem tekstu: Lokacija) postoje svi neophodni tehnički uslovi za priključenje Pretplatnika na Mrežu. Krajnji rok za priključenje Pretplatnika na Mrežu iznosi 60 radnih dana od dana podnošenja Zahteva za stupanje u pretplatnički odnos: a) ako na Lokaciji ne postoje svi tehnički uslovi za priključenje, uključujući i slučaj kada Pretplatnik nije omogućio A1 da izvede instalacione radove; b) u slučaju nastupanja okolnosti koje se nisu mogle sprečiti, otkloniti ili izbeći; c) u slučaju poremećaja na relevantnom tržištu koji utiče na nabavku opreme neophodne za priključenje Pretplatnika na Mrežu ili za uspostavljanje i pružanje Usluge; d) ako A1 i Pretplatnik tako ugovore. Ako ni u roku od 60 radnih dana nije moguće otkloniti razloge nemogućnosti priključenja na Mrežu, A1 i Pretplatnik imaju pravo da jednostrano sa trenutnim dejstvom otkazu Zahtev za stupanje u pretplatnički odnos ili se dogovore o produženju roka za priključenje Pretplatnika na Mrežu. Radi izričitog otklanjanja sumnje, ukoliko na Lokaciji ne postoje svi neophodni tehnički uslovi za priključenje Pretplatnika na Mrežu, A1 nije dužan da postupi po Zahtevu Pretplatnika i nije dužan da zaključi pretplatnički ugovor.

5.2. Ako Pretplatnik nije vlasnik nepokretnosti na Lokaciji, dužan je da pre preduzimanja instalacionih radova na i/ili u nepokretnosti pribavi saglasnost vlasnika nepokretnosti za izvođenje radova, odnosno za priključenje na Mrežu i pri tom je odgovoran A1 za svaku štetu koju bi A1 mogao pretrpeti usled propusta Pretplatnika da pribavi navedenu saglasnost, uključujući ali se ne ograničavajući na štetu koju je A1 pretrpeo usled ne zaključenja Ugovora i/ili otkazivanja Zahteva za stupanje u pretplatnički odnos i/ili izvođenja instalacionih ili drugih radova na nepokretnosti i/ili bilo koju drugu štetu koju A1 bude trpeo usled nepribavljanja predmetne saglasnosti.

5.3. Instalacija koju je A1 izgradio radi priključenja na Mrežu, nije u vlasništvu Pretplatnika već Pretplatnik ima pravo da koristi instalaciju isključivo radi prijema i korišćenja Usluga, bez mogućnosti prenošenja ili drugog raspolaganja tim pravom. Mesto ulaska instalacije u objekat Pretplatnika predstavlja priključno mesto. Kod porodičnih stambenih zgrada (kuća), kada je reč o vazdušnoj Mreži, priključno mesto je tačka na vazdušnom izvodu (stub, bandera i sl.), dok je u slučaju podzemne mreže, to izvodni stubić. Ukoliko se instalacija razvlači od kuće do kuće, priključno mesto je tačka u tavanskom prostoru kuće gde se vrši povezivanje sa postojećom Mrežom, dok u stambenim zgradama priključno mesto predstavlja tačka gde instalacija ulazi u stan Pretplatnika.

5.4. Pretplatnik je saglasan da instalacioni radovi predstavljaju posebnu uslugu, koja uključuje utrošeni

**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 DECEMBRA 2024. GODINE

materijal i rad i da A1 može za utrošeni materijal i rad prilikom vršenja instalacionih radova naplatiti Pretplatniku naknadu u skladu sa važećim A1 cenovnikom usluga (u daljem tekstu: Cenovnik). Cenovnik A1 usluga dostupan je na strani [https://a1.rs/o-a1/dodatne\\_informacije/cenovnici\\_i\\_opsti\\_uslovi](https://a1.rs/o-a1/dodatne_informacije/cenovnici_i_opsti_uslovi). U slučaju odustanka Pretplatnika od Ugovora ili raskida Ugovora pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja (ugovorne obaveze), Pretplatnik je dužan da plati A1 razliku između pune cene instalacionih radova i popusta/pogodnosti na cenu izvođenja instalacionih radova, koji je ostvaren na ime zaključenja Ugovora uz ugovornu obavezu, u skladu sa Ugovorom i Cenovnikom.

5.5. A1 će predočiti Pretplatniku obim i sadržaj instalacionih radova pre njihovog započinjanja. Ako Pretplatnik ili A1 smatra da radovi mogu dovesti do oštećenja na i/ili u nepokretnosti, dužni su da pre početka radova upozore jedan drugoga o tome, kako bi A1 u dogovoru sa Pretplatnikom nastojao da radove izvede bez oštećenja ili uz njihovu najmanju moguću meru.

5.6. Nakon izvođenja instalacionih radova A1 i Pretplatnik će potpisati Zapisnik o izvršenim radovima kod Pretplatnika i aktiviranim Uslugama koji sadrži podatke o Lokaciji Pretplatnika, radove izvršene na Lokaciji Pretplatnika (instalacija/priključenje; popravka), aktivirane Usluge, naziv, model i serijski broj terminalne opreme predate Pretplatniku na korišćenje, datum aktivacije Usluge i druge podatke. Zapisnik o izvršenim radovima kod Pretplatnika i aktiviranim Uslugama predstavlja sastavni deo Ugovora. Potpisivanje Zapisnika o izvršenim radovima kod Pretplatnika i aktiviranim Uslugama, Pretplatnik potvrđuje da su radovi na Lokaciji izvedeni i prihvata visinu njihovih troškova, da je Usluga aktivirana i da mu je terminalna oprema predata na korišćenje.

5.7. Ako Pretplatnik, na svoj zahtev, u nepokretnosti na Lokaciji zadrži postojeću instalaciju drugog pružaoca usluge, sopstvenu instalaciju ili instalaciju trećeg lica, sve naknadne intervencije u priključevoj nepokretnosti (utrošeni materijal i rad), A1 može naplatiti Pretplatniku u skladu sa važećim Cenovnikom.

5.8. A1 će naplatiti Pretplatniku, u skladu sa važećim Cenovnikom, sve intervencije u priključevoj nepokretnosti (utrošeni materijal i rad), koje su izvršene na zahtev Pretplatnika, ili ako je krivicom Pretplatnika došlo do kvara ili oštećenja instalacije koju je postavio A1.

## **Član 6. Održavanje mreže**

6.1. A1 se obavezuje da redovno održava Mrežu u okviru infrastrukture i instalacija koje je postavio A1 i/ili lica ovlašćena od strane A1.

6.2. Pretplatnik je dužan da radi priključenja na Mrežu, aktivaciju i korišćenja Usluge: a) omogući A1 preduzimanje instalacionih radova i aktivnosti održavanja elektronske komunikacione opreme (uređaja, kablova, i prateće komunikacione infrastrukture i sl.) potrebnih za priključenje na Mrežu, aktivaciju i pružanje Usluge, na i/ili u nepokretnosti na Lokaciji (porodična kuća, zgrada, stan i/ili drugi posebni i/ili zajednički deo zgrade i sl.), bez obaveze A1 da plati naknadu Pretplatniku ili trećem licu; b) priključak koristi namenski, isključivo za sopstvene potrebe ili potrebe članova svog porodičnog domaćinstva na način i pod uslovima utvrđenim Ugovorom; c) da održava

instalacije u nepokretnosti na Lokaciji tako da ne utiče na nesmetan rad Mreže i prema Mreži postupa sa pažnjom dobrog domaćina, odnosno dobrog privrednika, d) da ne vrši, niti dozvoli trećim licima neovlašćeno vršenje intervencija na Mreži, terminalnoj opremi i instalacijama, kao i da svaku promenu uočenu na Mreži, terminalnoj opremi i/ili instalacijama bez odlaganja prijavi A1; e) da prilikom kontrole i održavanja Mreže, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje Mreže, omogući A1 da izvodi radove na Lokaciji, na nepokretnosti, u zajedničkim prostorijama stambene zgrade ili sl. i da A1 nesmetano pristupa instalacijama u nepokretnosti Pretplatnika i do susednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez obaveze da A1 plati naknadu Pretplatniku i/ili trećem licu; f) da o svom trošku omogući A1 napajanje opreme i uređaja električnom energijom, korišćenje pasivne infrastrukture i drugih resursa nepokretnosti na Lokaciji; g) da izda A1 odgovarajuću pisanu saglasnost za korišćenje nepokretnosti na Lokaciji u obimu neophodnom radi inatalacije, aktivacije i korišćenja Usluge; h) blagovremeno, pre izvođenja instalacionih radova, pribavi sve eventualno potrebne saglasnosti od trećih lica, u skladu sa važećim propisima, uključujući ali ne ograničavajući se na saglasnost skupštine stambene zajednice, vlasnika nepokretnosti i sl.

6.3 A1 nema obavezu i nije dužan da vrši održavanje infrastrukture i instalacija koji nisu postavljeni od strane A1 i/ili lica ovlašćenih od strane A1 već predstavljaju instalacije i infrastrukturu postavljenu od strane trećih lica. U slučaju kvarova na infrastrukturi i instalacijama koje su postavila treća lica, Pretplatnik je dužan da samostalno ili putem trećih lica obezbedi održavanje instalacija i infrastrukture. U slučaju da usled kvarova na infrastrukturi i instalacijama koje su postavila treća lica Pretplatnik nema dostupnu Uslugu, Pretplatnik neće biti oslobođen plaćanja mesečne preplate za Uslugu.

## **Član 7. Preseljenje priključka**

7.1. Ugovor se zaključuje za korišćenje Usluge na Lokaciji naznačevoj u Ugovoru. Tokom trajanja pretplatničkog odnosa za koji je zaključen Ugovor, Pretplatnik ima pravo preseljenja priključka na drugu lokaciju ukoliko na drugoj lokaciji postoje tehničke mogućnosti za priključenje na Mrežu i ako je do momenta podnošenja zahteva za preseljenje, Pretplatnik izmirio sva dospela dugovanja nastala po Ugovoru. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za priključenje na drugoj lokaciji, A1 ima pravo da odbije zahtev za preseljenje. U navedenom slučaju, Pretplatnik može da nastavi korišćenje Usluga na Lokaciji u skladu sa Ugovorom ili da Ugovor raskine uz obavezu plaćanja troškova nastalih usled prevremenog raskida ugovorne obaveze.

7.2. Ukoliko je radi preseljenja priključka na drugu lokaciju neophodno da A1 preduzme određene aktivnosti radi priključenja na Mrežu na toj lokaciji, Pretplatnik je saglasan da za utrošeni materijal i rad prilikom priključenja na Mrežu na drugoj lokaciji, plati A1 naknadu u skladu sa važećim Cenovnikom.

## **Član 8. Stupanje u Pretplatnički odnos**

### **8.1. Prihvatanje Zahteva**

**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 DECEMBRA 2024. GODINE

8.1.1. A1 će prihvatiti Zahtev ukoliko su ispunjenji sledeći uslovi:

- a) da je Pretplatnik platio naknade definisane A1 Cenovnikom, ukoliko je Cenovnikom definisano plaćanje naknade; i
- b) da postoje tehničke mogućnosti na Lokaciji za priključenje Pretplatnika na Mrežu i da je Usluga aktivirana na Lokaciji;
- c) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima ili posebnim uslovima;

8.1.2. Kada Pretplatnik podnese Zahtev, A1 će izvršiti proveru tehničkih i drugih uslova za priključenje Pretplatnika na Mrežu i aktivaciju Usluge na Lokaciji. Pretplatnički odnos se smatra zasnovanim tj. Ugovor zaključenim nakon aktivacije Usluge na Lokaciji. Datum aktivacije Usluge na Lokaciji smatra datumom od kojeg se računa početak trajanja ugovorne obaveze za Uslugu.

Odabrana terminalna oprema, izabrana vrsta Usluge, tarfni paket i njegov opis, odabrani uređaji, kao i drugi uslovi odnosno obaveštenja koja je A1 dužan da predoči Pretplatniku, sadržani su u Ugovoru, odnosno Zapisniku o izvršenim radovima kod Pretplatnika i aktiviranim Uslugama, što podrazumeva da je Pretplatnik prilikom zaključenja Ugovora, odnosno potpisivanja Zapisnika o izvršenim radovima kod Pretplatnika i aktiviranim Uslugama, upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za korišćenje odabranog tarifnog paketa odnosno proizvoda i Usluga.

Ugovor stupa na snagu nakon aktivacije Usluge i terminalne opreme ukoliko je ista odabrana od strane Pretplatnika i od tada će se smatrati da je Pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno Ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova, posebnih uslova ili Ugovora.

8.1.3. 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 uređaja Pretplatnicima pod posebnim pogodnostima 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 Uslugu i za pakete Usluga započinje od trenutka aktiviranja Usluge. Ugovorna obaveza za pakete Usluga, može trajati duže od 24 meseca.

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

U slučaju raskida pretplatničkog odnosa pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja (ugovorne obaveze) za pojedinačnu Uslugu iz paketa Usluga, pretplatnički odnos se raskida za tu Uslugu, a Pretplatnik ostaje u pretplatničkom odnosu za preostale Usluge iz paketa Usluga, u pogledu kojih nije raskinuo Pretplatnički odnos sa A1.

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

Naknada štete obračunava se za pojedinačnu Uslugu, paket Usluga ili za pojedinačnu Uslugu iz paketa Usluga, u pogledu kojih se raskida pretplatnički odnos pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja (ugovorne obaveze), na način predviđen ovim Opštim uslovima.

8.1.4. A1 ima pravo da zahteva od Pretplatnika da pruži obezbeđenje plaćanja, uključujući ali ne ograničavajući se na bankarsku garanciju, novčani depozit ili menicu.

## 8.2. Odbijanje Zahteva

8.2.1. 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;
- 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 poravnjanja, ili ako je Pretplatnik postao nesolventan ili prezadužen;
- e) ako postoje osnovi sumnje da Pretplatnik ili treće lice zloupotrebljava ili nastoji da zloupotrebi Uslugu koje pruža A1, ili ako omogući zloupotrebu A1 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 8.1.4. ovih Opštih uslova;
- g) ako je Pretplatnik koristio ili omogući korišćenje Opreme za Usluge u svrhe koje nisu izričito predviđene Ugovorom;
- h) ako je Pretplatnik primio ili pokušao da primi Usluge ili Opremu za 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 pristupio i/ili koristio Usluge protivno ovim Opštim uslovima, posebnim uslovima, Ugovoru, i/ili bilo kojem drugom dokumentu koji se smatra sastavnim delom Ugovora;
- k) ako postoje osnovi sumnje da Pretplatnik ili treće lice zloupotrebljava ili nastoji da zloupotrebi Usluge i/ili Mrežu ili ako omogući zloupotrebu Usluga i/ili Mreže trećim licima, ili ako je sam Pretplatnik već zloupotrebio, prikrilo ili nije prijavio prevarne radnje trećih lica, a u vezi sa Uslugama i/ili Mrežom.

## 8.3. Slanje obaveštenja i promotivnih materijala Pretplatnicima

8.3.1. A1 zadržava pravo da obavesti svoje Pretplatnike preko različitih sredstava komunikacije o proizvodima i uslugama, kao i o trenutnim promotivnim ponudama. Pretplatnikov potpis na Ugovoru smatraće se njegovom izričitom saglasnošću da prima takve informacije od A1.

**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 DECEMBRA 2024. GODINE

Pretplatnik može da odbije da dalje prima takva obaveštenja tako što će kontaktirati Korisnički servis.

8.3.2 A1 ima pravo da u skladu sa, Zakonom o elektronskim komunikacijama, najkasnije 30 dana, pre isteka ugovorne obaveze, na trajnom nosaču podataka ili na drugi odgovarajući način koji omogućava Pretplatniku da sačuva obaveštenje na trajnom nosaču, Pretplatnika obavesti o periodu važenja ugovorne obaveze i o njegovim pravima i obavezama s tim u vezi i istovremeno ga savetuje o tarifama u vezi sa Uslugama. Navedeno obaveštenje neće se smatrati promotivnim materijalom za koje je potrebna prethodna pisana saglasnost Pretplatnika iz prethodnog stava ovog člana.

## Član 9

### Obaveza Pretplatnika da pruži obaveštenja o promeni podataka datih u Zahtevu/Ugovoru

9.1. 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 oni budu ažurni. Navedeno uključuje obavezu Pretplatnika da prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa navede isključivo elektronsku e-mail adresu kao i pretplatnički broj koje lično koristi. Pretplatnik je saglasan da mu na navedenu e-mail adresu budu od strane A1 dostavljeni računi za pružene Usluge (osim ukoliko ne podnese pisani zahtev da mu se računi dostavljaju u papirnom obliku) kao i da se putem navedene e-mail adrese i pretplatničkog broja vrši komunikacija u vezi sa pretplatničkim ugovorom ili Uslugom. Pretplatnik je dužan da na zahtev A1 potvrdi (verifikuje) navedenu elektronsku e-mail adresu kao i pretplatnički broj. Potvrda se vrši elektronskim putem na način na koji A1 to omogućiti u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima.

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

9.3. 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.

9.4. 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.

## Član 10

### Korišćenje terminalne opreme i obaveze Pretplatnika

10.1. A1 će Pretplatniku predati terminalnu opremu A1 (u daljem tekstu: Oprema) koja je neophodna za realizaciju pružanja Usluga, a Pretplatnik će imati pravo da je zadrži na korišćenje tokom čitavog trajanja Pretplatničkog odnosa. Tokom trajanja Pretplatničkog odnosa-Oprema će ostati u vlasništvu A1. Pretplatnik je dužan da prilikom predaje Opreme ili njenog vraćanja potpiše odgovarajuću potvrdu (na obrascu koji je pripremio A1), kojom potvrđuje

da je preuzeo, odnosno vratio Opremu. Korišćenje Opreme tokom pretplatničkog odnosa, A1 će naplatiti u skladu sa važećim A1 cenovnikom. U slučaju da Pretplatnik ne vrati Opremu A1 po prestanku Ugovora, Pretplatnik je dužan da plati A1 punu cenu opreme, u visini naznačenoj u Ugovoru i Cenovniku.

10.2. Pretplatnik će čuvati i koristiti Opremu sa pažnjom dobrog domaćina/dobrog privrednika, zaštititi je od nepogoda, oštećenja, nestručne i/ili neovlašćene upotrebe i koristiti je u skladu sa uputstvima proizvođača. Pretplatnik nema pravo da Opremu otuđi ili preda trećim licima na korišćenje.

Pretplatnik će odmah obavestiti A1 na A1 prodajnom mestu ili telefonom, e-mailom ili faksom ili putem drugog kanala koji omogućiti A1, o eventualnom kvaru, oštećenju, kao i o gubitku ili krađi Opreme, i navesti telefonski broj i ostale informacije o Pretplatniku potrebne za procenu autentičnosti takvog obaveštenja.

10.3. Ako Oprema ima materijalne nedostatke ili neispravno funkcioniše bez krivice Pretplatnika, A1 će je zameniti ispravnom Opremom bez naplate posebne (dodatne) naknade Pretplatniku. Pretplatnik je dužan da neispravnu Opremu vrati A1 ili licu ovlašćenom od strane A1. Postojanje nedostatka, odnosno neispravnosti utvrđuje A1 ili lice ovlašćeno od A1. Ukoliko Pretplatnik ne vrati A1 neispravnu Opremu, u obavezi je da nadoknadi A1 vrednost nevracene Opreme. U slučaju nemogućnosti korišćenja Usluge zbog neispravnosti Opreme bez krivice Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da zahteva umanjenje naknade za korišćenje Usluge srazmerno periodu počev od prijave smetnje do predaje zamenske ili ispravne Opreme.

10.4. U slučaju da je Oprema oštećena ili pokvarena krivicom Pretplatnika, izdavanje nove Opreme se vrši uz vraćanje oštećene ili pokvarene Opreme A1 ili licu ovlašćenom od strane A1 i naplatu pune cene Opreme u visini naznačenoj u Ugovoru, odnosno tržišne cene nove Opreme u skladu sa važećim A1 Cenovnikom. Ukoliko Pretplatnik ne vrati A1 oštećenu ili pokvarenu Opremu, u obavezi je da nadoknadi A1 navedenu vrednost nevracene Opreme. Radi izbegavanja bilo kakve sumnje, Pretplatnik odgovara i za oštećenja Opreme koje je prouzrokovalo treće lice. Pretplatnik se ne oslobađa obaveze plaćanja ugovorenih naknada za pružene Usluge, u slučaju da je Oprema oštećena ili pokvarena krivicom Pretplatnika kao i u slučaju da ne plati naknadu za izdavanje nove Opreme.

10.5. U slučaju da Pretplatnik podnese zahtev za zamenu Opreme koja je izgubljena, shodno se primenjuju odredbe člana 10.4. ovih Opštih uslova. Pretplatnik je dužan da dostavi A1 izjavu o izgubljenoj, odnosno ukradenoj Opremi i podnese prijavu krađe Opreme nadležnom organu unutrašnjih poslova.

U slučaju gubitka Opreme Pretplatnik će biti odgovoran za troškove korišćenja Usluga i biće dužan da plaća mesečnu pretplatu.

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 Opreme.

10.6. Ako Pretplatnik trećem licu stavi na raspolaganje Opremu, Pretplatnik će ostati nosilac prava i obaveza iz Ugovora.

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 DECEMBRA 2024. GODINE

10.7. Pretplatnik nema pravo da, bez izričite pisane saglasnosti A1, vrši ili da omogući trećem 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 treće lice osim za A1;
- b) radnje preduzete sa namerom da se Usluge koriste na način štetan po prava i interese A1.

10.8. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti Opremu na način kojim se ne ometa funkcionisanje Mreže.

10.9. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti Usluge na način koji ne prouzrokuje štetu za integritet Mreže i/ili prepreke u obezbeđivanju A1 usluga trećim licima.

10.10. U slučaju aktivacije novih ili dodatnih Usluga i/ili dodatne Opreme i/ili izmene elemenata vezanih za pretplatnički odnos koje se vrše na zahtev Pretplatnika (aktivacija dodatne opreme – dodatni ruter, dodatni Android Box, promena lozinke, promena obračunskog ciklusa, aktivacija/deaktivacija Usluga - tarifnih paketa, tarifnih dodataka i dr.) koje je moguće izvršiti putem SMS-a, korisničkog servisa, Moj A1 aplikacije, A1 web sajta ili govornog automata ili prilikom instalacije i aktivacije Usluge na Lokaciji, Pretplatnik je saglasan da se aktivacija Usluga/Opreme putem SMS-a, Moj A1 aplikacije i/ili A1 web sajta odnosno poziv korisničkom servisu ili govornom automatu ili usmeni zahtev Pretplatnika prilikom instalacije i aktivacije Usluge na Lokaciji, smatra zahtevom za izvršenjem dodatnih Usluga/aktivaciju dodatne Opreme ili izmenu elemenata pretplatničkog odnosa odnosno smatra se saglasnom izjavom volje Pretplatnika i validnim osnovom za izvršenje i naplatu takvih dodatnih Usluga/aktivaciju dodatne Opreme odnosno izmena elemenata vezanih za pretplatnički odnos.

10.11. A1 ima pravo da na Lokaciji vrši zamenu instalirane Opreme sa novom Opremom usled tehničkih unapređenja. Pretplatnik će po pozivu A1 omogućiti A1 zamenu Opreme i vraćanje A1 prethodno instalirane Opreme.

10.12. Pretplatnik je u obavezi da u roku od osam dana od prestanka Ugovora vrati A1 Opremu koju je preuzeo na korišćenje. Ukoliko Pretplatnik ne vrati A1 Opremu u navedenom roku ili je vraćena Oprema oštećena ili pokvarena krivicom Pretplatnika, A1 ima pravo da od Pretplatnika zahteva plaćanje pune cene Opreme u visini naznačenoj u Ugovoru, odnosno tržišnu cenu nove Opreme u skladu sa važećim A1 Cenovnikom.

10.13 U slučaju vraćanja Opreme A1 od strane Pretplatnika iz bilo kojeg razloga, Pretplatnik je dužan da sve podatke Pretplatnika koji se eventualno nalaze na Opremi, pre predaje A1, arhivira na eksterne memorijske uređaje. A1 se neće smatrati odgovornim za eventualno brisanje odnosno gubljenje bilo kojih podataka sa Opreme

10.14. Pretplatnik se obavezuje da koristi Opremu koja zadovoljava standarde za povezivanje sa Mrežom i da se pridržava relevantnih tehničkih uputstava za korišćenje takve Opreme. Pretplatnik se obavezuje da ne koristi Opremu na način koji bi mogao da uznemirava građane kao i da spreči korišćenje Opreme od strane trećih lica ako bi takvo korišćenje bilo u suprotnosti sa ovim Opštim uslovima, posebnim uslovima ili važećim zakonom.

Pretplatnik je dužan da koristi Opremu sa inicijalno instaliranim operativnim sistemima. Ukoliko Pretplatnik na bilo koji način promeni inicijalno instalirani operativni sistem, A1 neće biti odgovoran za eventualno nefunkcionisanje ili loše funkcionisanje Opreme, gubljenje podatka 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.

10.15. Kada je 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 Opreme.

10.16. U slučaju kvarova i oštećenja Opreme Pretplatnik nastavlja pretplatnički odnos i dužan je da plaća mesečne pretplate 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.

## **Član 11**

### **Uslovi koji se odnose na uređaje i saobraznost robe i usluge ugovoru**

11.1. A1 odgovara za saobraznost isporučene robe (uređaja kupljenih od strane Pretplatnika uz Uslugu poput laptopa, tableta i sl.) odnosno saobraznost pružene usluge, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Nesaobraznost isporučene robe, u svakom pojedinačnom slučaju, utvrđuje servisier 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, tehnički servis odnosno održavanje i popravka obezbeđena je i vrši se od strane servisera ovlašćenog od strane proizvođača.

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

11.3. U slučaju kvarova i oštećenja uređaja 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.

**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 DECEMBRA 2024. GODINE

11.4. Za vreme dok je laptop ili tablet na servisiranju, A1 će Pretplatniku omogućiti upotrebu zamenskog uređaja, a prema mogućnostima A1 tj. ukoliko A1 raspolaže slobodnim zamenskim uređajima.

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

11.5. 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 uređaja ne preuzme uređaj ili ne plati popravku ukoliko kvar nije obuhvaćen uslovima garancije, u navedenom roku A1 ima pravo zadržati 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 ovim Opštim uslovima.

11.6. U slučaju da je A1 predao Pretplatniku uređaj sa inicijalno instaliranim nekim od operativnih sistema, ukoliko Pretplatnik u celosti promeni inicijalno instalirani operativni sistem ili ga nadogradi na bilo koji način; instalira u uređaj 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 podataka, 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 12

### Cene Usluga i uslovi plaćanja Usluga

#### 12.1. Cenovnik

12.1.1. Cene 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](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 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 u roku od 30 dana od dana prijema 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 Sektora za

korisničko iskustvo, odnosno korisničkog servisa A1. Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim Cenovnikom ukoliko nastavi korišćenje Usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena.

12.1.2. Cenovnik obuhvata specijalne tarifne modele, kao i dodatne usluge. 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 25. ovih Opštih uslova.

#### 12.2. Plaćanje cene A1 Usluga

12.2.1. 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 Pretplatnikom se može ugovoriti i drugačiji datum dospeća, u kom slučaju će isti biti definisan Ugovorom. 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 je dužan da Pretplatniku dostavi račun u elektronskom obliku, uz prethodno blagovremeno obaveštenje Pretplatnika na pogodan način.

Račun u elektronskom obliku može biti dostavljen Pretplatniku na sledeće načine:

- u elektronskoj formi objavljivanjem na A1 aplikaciji i/ili A1 internet portalu;
- putem elektronske pošte;
- na drugi pogodan način uz prethodno obaveštenje Pretplatnika.

Račun može biti izdat Pretplatniku u papirnom obliku bez naknade, na pisani zahtev Pretplatnika ili ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za prijem računa u elektronskom obliku. Račun u papirnom obliku šalje se Pretplatniku putem pošte na adresu Pretplatnika navedenu

**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 DECEMBRA 2024. GODINE

u pretplatničkom ugovoru.

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 poslovnicu 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 na A1 internet portalu, tako da od dana objave nastupaju posledice kao da je Pretplatnik račun blagovremeno primio.

A1 će na zahtev Pretplatnika bez naknade dostaviti detaljnu specifikaciju pruženih usluga sa obračunom zaduženja za svaku pojedinačnu Uslugu, radi jednostavne provere i kontrole troškova pruženih Usluga.

12.2.2. 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.

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

12.2.4. 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 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).

12.2.5. U slučaju ponuda Usluga, koje je moguće aktivirati putem SMS poruke, pozivanja korisničkog servisa govornog automata, putem Moj A1 aplikacije ili putem [www.a1.rs](http://www.a1.rs) ili [na usmeni zahtev Pretplatnika prilikom instalacije i aktivacije Usluge/Opreme na Lokaciji](#) 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/Opreme ili putem Moj A1 aplikacije ili preko [www.a1.rs](http://www.a1.rs) ili usmeni zahtev Pretplatnika prilikom instalacije i aktivacije Usluge/Opreme na Lokaciji, smatra saglasnom izjavom volje Pretplatnika i validnim osnovom za aktiviranje Usluge/Opreme, obračun mesečne pretplate i plaćanje cene odabranih Usluga/Opreme.

## 12.3. Naplata neizmirenih dugova

12.3.1. Ako Pretplatnik ne izvrši plaćanje po računu do datuma dospelosti naznačenog na računu, A1 će Pretplatniku poslati obaveštenje o dospelom, a neizmirenom plaćanju (putem SMS, elektronske pošte, običnom poštom i sl.) sa upozorenjem da će u slučaju neizmirenja duga Pretplatniku biti onemogućene pojedine Usluge.

12.3.2. Ako Pretplatnik ne plati dug u celosti u roku od dva

meseca od dana dospelosti naznačenog na računu, A1 može trajno da obustavi pružanje Usluge i raskine Ugovor sa davanjem obaveštenja sa trenutnim dejstvom. A1 će najmanje 30 dana pre trajne deaktivacije Usluge, Pretplatniku poslati upozorenje u kome će pozvati Pretplatnika da izmiri svoje dospele obaveze.

## Član 13. Distribucija medijskih saržaja

### 13.1. Pojam Usluge distribucije medijskih sadržaja

13.1.1. Usluga distribucije medijskih sadržaja podrazumeva Xplore TV uslugu (u daljem tekstu: Xplore TV usluga) koja se odnosi na pružanje usluga pristupa različitim medijskim sadržajima kao što je televizija, medijske usluge na zahtev, radio i dr., preko Xplore TV aplikacije.u.

13.1.2. Xplore TV usluga omogućava pristup praćenju televizije uživo, odloženom praćenju televizije (Catch Up TV), snimanju medijskih sadržaja na daljinu u okviru Xplore TV usluge (nPVR), integrisanom pružanju audio-vizuelnih medijskih usluga koje su prilagođene korisničkim preferencijama, praćenju TV kanala u SD i HD rezoluciji (u odnosu na TV kanale koji to podržavaju), kao i druge prateće funkcionalnosti.

### 13.2. Preduslovi korišćenja Xplore TV usluga

13.2.1. Da bi koristio Xplore TV uslugu, Pretplatnik mora imati odgovarajuću internet konekciju koja tehnički može da podrži neometano pružanje Xplore TV usluge. Kvalitet Xplore TV usluge zavisi i od kvaliteta internet veze koju poseduje Pretplatnik. Uslugu pristupa internetu Pretplatnik može da obezbedi od A1 ili bilo kojeg drugog pružaoca usluga pristupa internetu. Troškove usluge pristupa internetu Pretplatnik plaća direktno A1 ili svom pružaocu usluge pristupa internetu.

13.2.2. Da bi koristio Xplore TV uslugu Pretplatnik mora imati odgovarajući Android Box, pametni televizor, pametni telefon, tablet ili pretraživač (browser) sa mogućnošću pristupa Xplore TV platformi (dalje u tekstu pojedinačno ili zajednički: prijemni uređaj). Pretplatnik je dužan da proveri da li prijemni uređaj Pretplatnika na kojem Pretplatnik namerava da koristi Xplore TV uslugu, poseduje odgovarajuće tehničke i softverske funkcionalnosti neophodne za prijem Xplore TV usluge. Pretplatnik je dužan da obezbedi ispravan rad prijemnog uređaja. Uslov za korišćenje Xplore TV usluge je da je prijemni uređaj povezan na internet, kao i da je na prijemnom uređaju instalirana Xplore TV aplikacija (dalje u tekstu: Aplikacija) i po potrebi dodatni softver (u zavisnosti od vrste prijemnog uređaja) npr. odgovarajući internet pretraživač i sl. Pre instaliranja Aplikacije, Pretplatnik je u obavezi da proveri podobnost i stanje prijemnog uređaja (naročito da li Pretplatnik ima dovoljno prostora na prijemnom uređaju da uspešno instalira i koristi Aplikaciju i dr.).

13.2.3. A1 može ponuditi Pretplatniku Android Box sa instaliranom Xplore TV aplikacijom, kao deo paketa Opreme Usluga, u cilju omogućavanja korišćenja Xplore TV usluge.

13.2.4. Da bi koristio Xplore TV uslugu neophodno je da Pretplatnik registruje svoj prijemni uređaj i svoj korisnički nalog kao i da preuzme Aplikaciju i instalira je na svom prijemnom uređaju Pretplatnik preuzima Aplikaciju sa

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 DECEMBRA 2024. GODINE



dostupnih onlajn prodavnica. Da bi Aplikacija ispravno radila Pretplatnik na prijemnom uređaju mora imati instaliranu odgovarajuću verziju operativnih sistema, kao što je navedeno na internet stranici A1 <https://a1.rs/privatni/xplore-tv> U slučaju da se Aplikacija ne koristi putem prijemnih uređaja koji rade na nekom od operativnih sistema navedenih na <https://a1.rs/privatni/xplore-tv>, može doći do smanjenog kvaliteta, ograničene upotrebe ili drugih smetnji prilikom korišćenja Xplore TV usluge.

### **13.3. Korišćenje i kvalitet Xplore TV usluge**

13.3.1. Funkcionalnosti i kvalitet Xplore TV usluge zavise od karakteristika prijemnog uređaja, operativnog sistema prijemnog uređaja, brzine internet usluge, kvaliteta i opterećenja bežične mreže (Wi-Fi mreže), što je Pretplatnik dužan da proveri pre stupanja u pretplatnički odnos povodom Xplore TV usluge. A1 ne može garantovati da će Xplore TV usluga funkcionisati u celosti, ukoliko Pretplatnik nije prethodno proverio navedene karakteristike i performanse prijemnog uređaja, interneta i Wi-Fi mreže.

13.3.2. Za korišćenje Xplore TV usluge potrebna je kontinuirana minimalna brzina od 2 Mb/s za SD kanale, 10 Mb/s za HD kanale.

13.3.3. Prijemni uređaj mora imati dovoljno memorijskog prostora za preuzimanje Aplikacije kada je to potrebno i dovoljno radne memorije i procesorske snage da bi Xplore TV usluga neometano radila.

13.3.4. Da bi Pretplatnik koristio Xplore TV uslugu, neophodno je da registruje svoj korisnički nalog i prijemni uređaj. Registracija korisničkog naloga i prijemnih uređaja vrši se u skladu sa članom 13.6. ovih Opštih uslova.

13.3.5. Maksimalni broj prijemnih uređaja koje Pretplatnik može registrovati za korišćenje Xplore TV usluge, odnosno najveći broj prijemnih uređaja na kojima može istovremeno koristiti Xplore TV uslugu utvrđen je uslovima izabranog Xplore TV paketa usluga, kako je naznačeno na Ugovoru.

13.3.6. Upotreba različitih pretraživača na istom prijemnom uređaju, i u istom trenutku, će se smatrati kao korišćenje Xplore TV usluge na više prijemnih uređaja (npr. ukoliko Pretplatnik na jednom, istom prijemnom uređaju koristi više pretraživača u odnosu na broj prijemnih uređaja za koje ima pravo korišćenja Xplore TV usluge, kako je određeno Ugovorom, smatraće se da Pretplatnik koristi Xplore TV usluge na više prijemnih uređaja).

13.3.7. Pretplatnik tokom trajanja pretplatničkog odnosa može ukloniti registrovani prijemni uređaj i/ili zameniti već registrovani prijemni uređaj registracijom novog prijemnog uređaja s tim što ukupan broj registrovanih prijemnih uređaja nikada ne može prekoračiti maksimalni broj prijemnih uređaja definisan izabranim Xplore TV paketom usluga. U toku jednog obračunskog perioda, Pretplatnik može izvršiti promenu najviše dva registrovana prijemna uređaja.

13.3.8. Ukoliko Pretplatnik tokom trajanja Pretplatničkog odnosa promeni ugovoreni Xplore TV paket usluga, svi registrovani prijemni uređaji biće automatski obrisani, a Pretplatniku će biti omogućeno da ponovo registruje maksimalni broj prijemnih uređaja na svom korisničkom nalogu predviđen novim odabranim Xplore TV paketom usluga.

13.3.9. Pretplatnik preko svog korisničkog naloga upravlja prijemnim uređajem, odnosno prijemnim uređajima preko kojih koristi Xplore TV uslugu.

13.3.10. Pretplatnik može koristiti Xplore TV uslugu samo sa svog korisničkog naloga. Ukoliko Pretplatnik 11 puta uzastopno unese pogrešne pristupne podatke (korisničko ime i/ili lozinku), korišćenje Xplore TV usluge će biti blokirano 10 minuta.

13.3.11. Ukoliko Pretplatnik omogući maloletnim licima korišćenje Xplore TV usluge odgovoran je da obezbedi da maloletna lica imaju samo pristup sadržaju koji je primeren njihovom uzrastu i zrelosti, kao i da se maloletnicima onemogući pristup sadržaju koji nije primeren za njih.

13.3.12. Pretplatnik ne sme preneti sadržaj sa prijemnog uređaja ili pokušati da pristupa Xplore TV usluzi preko bilo kog drugog uređaja, osim sa registrovanog prijemnog uređaja.

13.3.13. Pretplatnik ne sme instalirati bilo koju aplikaciju ili drugi računarski program na uređaj kojim se uklanjaju ograničenja operativnog sistema ili se njima manipuliše ("Rooting").

13.3.14. Aplikacija i sadržaj Xplore TV usluge se ne smeju kopirati ili na bilo koji drugi način instalirati i/ili prenositi na druge uređaje već se mogu koristiti isključivo na registrovanom prijemnom uređaju na kojem Aplikacija instalirana.

13.3.15. Nije dozvoljeno instalirati bilo kakve aplikacije ili softvere kojima se vrši uklanjanje ovog ograničenja.

13.3.16. Da bi kvalitet Xplore TV usluge bio zadovoljavajući za sve vreme trajanja pretplatničkog odnosa može biti potrebno da se Aplikacija ažurira novim verzijama kako bi se ispravile eventualne greške, i izvršila nadogradnja novim funkcionalnostima i poboljšanjima.

### **13.4. Opis Xplore TV usluge**

13.4.1. A1 u svojoj ponudi ima različite Xplore TV pakete usluga u okviru kojih su dostupni određeni medijski sadržaji i funkcionalnosti.

13.4.2. Xplore TV paket usluga koji je Pretplatnik odabrao definisan je Ugovorom i Pretplatnik potpisivanjem Ugovora potvrđuje da je u celosti upoznat i saglasan sa uslovima korišćenja Xplore TV usluge, Opštim uslovima, Politikom privatnosti za Xplore TV uslugu i drugim dokumentima koji se smatraju sastavni delom Ugovora.

13.4.3. A1 vrši obradu podataka o ličnosti Pretplatnika na način i u skladu sa Politikom privatnosti za Xplore TV uslugu koja je dostupna na internet stranici A1: [https://a1.rs/privatni/xplore-tv/Privacy\\_policy-XploreTV-A1](https://a1.rs/privatni/xplore-tv/Privacy_policy-XploreTV-A1)

13.4.4. Određeni Xplore TV paketi usluga mogu Pretplatnicima biti ponuđeni na aktivaciju i na korišćenje putem Moj A1 aplikacije i/ili A1 web sajta ili korisničkog servisa. U slučaju aktivacije Xplore TV paketa usluga od strane Pretplatnika putem Moj A1 aplikacije i/ili A1 web sajta ili korisničkog servisa, smatraće se da je Pretplatnik izrazio saglasnost volje za korišćenje Xplore TV paketa usluga i da je zaključio Ugovor iz prethodnog stava ovog

**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 DECEMBRA 2024. GODINE

člana te da je u celosti upoznat i saglasan sa uslovima korišćenja Xplore TV usluge, Opštim uslovima, Politikom privatnosti za Xplore TV uslugu i drugim dokumentima koji se smatraju sastavni delom Ugovora.

13.4.5. Pretplatnik može koristiti Xplore TV uslugu na ugovoren način, u ugovorenom obimu i ugovorenim granicama.

13.4.6. Tokom trajanja Ugovora, A1 odobrava ograničen, neekskluzivan i neprenosivi pristup Xplore TV usluzi koja uključuje pristup određenim medijskim sadržajima i funkcionalnostima. Osim korišćenja Xplore TV usluge, u obimu i sa ograničenjima kako je navedeno u ovim Opštim uslovima, Pretplatnik ne stiče nikakva druga prava ili ovlašćenja, i ne može isticati bilo kakve druge zahteve.

13.4.7. Medijski sadržaji kojima se može pristupiti putem Xplore TV usluge su zaštićeni autorskim i srodnim pravima i namenjeni su isključivo za ličnu i nekomercijalnu upotrebu.

13.4.8. Pretplatniku će biti omogućen pristup medijskom sadržaju i funkcionalnostima isključivo na odabranoj Lokaciji i na teritoriji Republike Srbije.

13.4.9. Ažurirana lista televizijskih i radio kanala odnosno medijskih sadržaja i funkcionalnosti iz ponude programskih sadržaja imaoca prava na program, dostupna je na Internet stranici <https://a1.rs/privatni/xplore-tv>.

A1 nije vlasnik programskog sadržaja koji je dostupan u okviru Xplore TV usluge niti je imalac autorskih i srodnih prava niti bilo kojih drugih prava na programskom i drugom medijskom sadržaju i/ili funkcionalnostima. Ponudu i sadržaj programskih i drugih medijskih sadržaja i funkcionalnosti definišu isključivo imaoci prava na program.

A1 nije odgovoran za sadržaj koji je dostupan u okviru Xplore TV usluge.

A1 nije odgovoran za zatamnjena određenih programskih sadržaja, prestanak emitovanja, njihovu nedostupnost ili druge načine onemogućavanja pristupa programskim sadržajima i/ili prekida signala od strane imaoca prava na program i drugih ovlašćenih lica.

### 13.5. Dodatne usluge trećih lica

13.5.1. A1 može Pretplatnicima omogućiti aktivaciju dodatnih usluga trećih lica, u skladu sa ponudom A1 za koju Pretplatnik plaća dodatnu naknadu prema važećem Cenovniku A1 i uslovima korišćenja te usluge.

13.5.2. Sve usluge trećih lica i aplikacije preko kojih se one mogu pružati su van kontrole A1 i A1 ne može garantovati za njihov kvalitet, sadržaj, dostupnost, nepromenljivost i komercijalne uslove pod kojima se pružaju. Treća lica kao vlasnici usluga mogu imati sopstvene uslove korišćenja, zahtevati instalaciju dodatnih aplikacija ili dodatne softvere i isključivo su odgovorni za dostupnost i korišćenje njihovih usluga.

### 13.6. Logovanje i korisnički nalog

13.6.1. Pretplatnik je dužan da u Zahtevu za stupanje u pretplatnički odnos navede svoju važeću e-mejl adresu koja je potrebna za registraciju korisničkog naloga, **A1 Srbija d.o.o.**

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

prijemnog uređaja i pristupa Xplore TV usluzi. Pretplatnik pristupa Xplore TV usluzi putem pristupnih podataka (korisničko ime i lozinka).

13.6.2. Pretplatnik je dužan da u slučaju izmene važećih podataka u vezi sa svojim korisničkim nalogom odmah, a najkasnije u roku od 7 dana od nastanka promene dostavi A1 ispravne podatke u cilju usklađivanja sa korisničkim nalogom.

13.6.3. Postojeći Pretplatnici A1 koji već imaju registrovanu e-mejl adresu i svoj korisnički nalog mogu odabrati da koriste svoj postojeći korisnički nalog. Postojećim Pretplatnicima koji žele da kreiraju novi korisnički nalog i novim Pretplatnicima, A1 će putem e-mejla dostaviti pristupne podatke. Pretplatnik će putem e-mejla biti obavešten o aktivaciji Xplore TV usluge.

13.6.4. Da bi pristupio Xplore TV usluzi, Pretplatnik unosi pristupne podatke na internet stranici [www.xplore.tv](http://www.xplore.tv) ili u Aplikaciji i iste nakon prvog logovanja može izmeniti. Detaljno uputstvo i informacije vezane za proces registracije dostupne su na <https://a1.rs/privatni/xplore-tv>

### 13.7. Obaveze Pretplatnika

13.7.1. Pretplatnik je dužan da koristi Xplore TV uslugu u skladu sa Opštim uslovima, Ugovorom, drugim dokumentima koji se smatraju sastavni delom Ugovora, kao i važećim propisima i u skladu sa njenom namenom.

13.7.2. Pretplatnik je u obavezi da čuva tajnost pristupnih podataka (korisničko ime i lozinka) i da ih ne otkriva drugim licima, kao i da preduzme sve što je u njegovoj moći da niko osim njega ne dođe u posed njegovog prijemnog uređaja. Pretplatnik je dužan da, u slučaju sumnje na zloupotrebu naloga ili gubitak pristupnih podataka, odmah obavesti A1, a A1 će na zahtev Pretplatnika obrisati njegov korisnički nalog i omogućiti Pretplatniku da kreira novi korisnički nalog.

13.7.3. Pretplatnik je isključivo odgovoran za održavanje bezbednosti svog korisničkog naloga i u celosti je odgovoran za sve aktivnosti koje se dešavaju u okviru naloga ili u vezi sa nalogom.

13.7.4. Pretplatnik je dužan da se uzdrži od svih radnji prilikom korišćenja Xplore TV usluge koje bi mogle da prouzrokuju štetu ili da dovedu do povrede prava intelektualne svojine ili drugih prava A1 ili trećih lica.

13.7.5. Pretplatnik je dužan da se uzdrži od svih radnji prilikom korišćenja Xplore TV usluge koje bi mogle da ometaju ili prekinu rad Xplore TV usluge.

13.7.6. Pretplatnik nije ovlašćen da omogući trećim licima korišćenje Xplore TV usluge ili pristupnog uređaja.

13.7.7. Pretplatnik je dužan da Xplore TV uslugu koristi isključivo za ličnu i nekomercijalnu upotrebu i ne sme medijske sadržaje kojima pristupa putem Xplore TV usluge javno saopštavati, objavljivati, ili na bilo koji (drugi) način učiniti dostupnim javnosti, kao ni kopirati, umnožavati, snimati, reprodukovati, čuvati ili na drugi način raspolagati s njima.

13.7.8. Pretplatnik ne sme da izbegava primenjene tehničke mere zaštite autorskih i drugih prava (npr. na

prijemnom uređaju ili softveru stavljenom na raspolaganje).

13.7.9. Pretplatnik nije ovlašćen da medijske sadržaje iskorišćava u komercijalne svrhe a posebno da ih nudi, prodaje ili na drugi način čini dostupnim za korišćenje trećim licima.

13.7.10. Pretplatnik je saglasan da neće: zaobići, ukloniti, izmeniti, deaktivirati, degradirati ili sprečiti bilo koju zaštitu sadržaja Xplore TV usluge; koristiti bilo koji robot, rezač ili druga automatizovana sredstva za pristup usluzi; vršiti dekompilaciju, obrnuti inženjering ili rastavljanje softvera ili drugih proizvoda ili dostupnih procesa; umetnuti bilo koji programski kod ili proizvod ili manipulirati na drugi način sadržajem usluge na bilo koji način; ili koristiti bilo koji način prikupljanja ili razlaganje podataka unutar servisa. Pretplatnik je saglasan da ne postavlja, šalje elektronskom poštom ili na drugi način šalje ili prenosi bilo koji materijal kreiran da ometa, uništi ili ograniči funkcionalnost bilo kog kompjuterskog softvera ili hardvera ili telekomunikacione opreme povezane sa uslugom, uključujući sve softverske viruse ili bilo koji drugi kompjuterski kod, datoteke ili programe.

13.7.11. Korišćenje Xplore TV usluge na način koji predstavlja zloupotrebu i/ili povredu prava trećih lica smatraće se kršenjem Ugovora.

13.7.12. U slučaju kršenja odredbi ovog člana od strane Pretplatnika kao i u drugim slučajevima u skladu sa Opštim uslovima A1 će imati pravo da shodno odredbama Opštih uslova preduzme sve dozvoljene mere, kao i da jednostrano raskine Ugovor i od Pretplatnika zahteva naknadu štete.

13.7.13. U slučaju da postoje osnovi sumnje da Pretplatnik ili treće lice zloupotrebljava pristupne podatke i/ili korisnički nalog, Pretplatnik je u potpunosti odgovoran za posledice zloupotrebe, a A1 ima pravo da privremeno ili trajno obustavi pružanje Xplore TV usluge Pretplatniku u cilju sprečavanja zloupotreba do otklanjanja uočenih nedostataka, o čemu će prethodno obavestiti Pretplatnika.

### **13.8. Uslovi odgovornosti A1**

13.8.1. Pretplatnik je dužan da obezbedi stabilnu internet vezu, koja ispunjava uslove za korišćenje Xplore TV usluge. Ukoliko Pretplatnik ne koristi usluge pristupa internetu koje pruža A1, već koristi usluge pristupa internetu drugih pružaoaca usluga, A1 neće biti odgovoran za kvalitet usluge pristupa internetu. A1 ne može odgovarati za kvalitet Xplore TV usluge prouzrokovan lošim kvalitetom i/ili prekidom interneta drugih pružaoaca usluga pristupa internetu.

13.8.2. A1 nije odgovoran i ne može snositi odgovornost za kvalitet, nemogućnost korišćenja Xplore TV usluge ili za ograničeni pristup Xplore TV usluzi zbog prekida interneta ili zbog greški ili problema vezanih za prijemne uređaje i Mrežu, koji su izvan kontrole A1.

13.8.3. A1 ne može biti odgovoran za umanj enje kvaliteta Xplore TV usluge koje nastane zbog istovremenog korišćenja drugih aplikacija i/ili programa na prijemnom uređaju.

13.8.4. A1 ne može biti odgovoran za bilo kakav gubitak, štetu ili troškove koji nastanu usled kršenja obaveza Pretplatnika predviđenih Ugovorom, Opštim uslovima, drugim dokumentima koji se smatraju sastavni delom Ugovora i važećim zakonskim propisima.

### **13.9. Dostupnost Xplore TV usluge**

13.9.1. A1 obezbeđuje pristup Xplore TV usluzi tokom trajanja pretplatničkog odnosa u skladu sa zakonom i relevantnim propisima, sa izuzetkom periodičnog planiranog održavanja i popravke, ažuriranje softvera ili vanrednih prekida.

13.9.2. A1 u skladu sa Opštim uslovima i zakonom odgovara za poremećaj ili privremeni prekid u pružanju Xplore TV usluge te će vreme od trenutka prijave kvara do trenutka otklanjanja kvara iznositi 48 sati, izuzev u slučaju:

a) ako Pretplatnik poseduje neadekvatne prijemne uređaje Xplore TV usluge,

b) ako Pretplatnik ne poseduje Internet protok u najmanjem zahtevanom obimu,

c) u slučaju poremećaja ili prekida u pružanju Xplore TV usluge do kojih je došlo usled krivice pružaoaca usluge pristupa internetu koji Pretplatniku pruža uslugu pristupa internetu.

d) poremećaja ili privremenog prekida u pružanju Xplore TV usluge do kojeg je došlo iz razloga za koje A1 nije odgovoran, a naročito iz razloga koji uključuju ali se ne ograničavaju na činjenja i/ili ne činjenja imaoca prava na program i drugih ovlašćenih lica ili drugih okolnosti za koje A1 nije odgovoran.

## **Član 14. Usluge pristupa internetu**

14.1. Maksimalna brzina pristupa internetu i ograničenja protoka pri korišćenju usluge pristupa internetu definisani su Ugovorom koji je Pretplatnik zaključio. A1, može, bez posebne saglasnosti Pretplatnika, obezbediti veću brzinu pristupa internetu u odnosu na brzinu koja je definisana Ugovorom, za istu cenu.

14.2. A1 ne garantuje Pretplatniku:

a) da prilikom pružanja Usluga datoteke preuzete za interneta ne sadrže neki od računarskih virusa („trojanci“, worms, rootkits, spyware, bots, backdoors i sl.) ili elemente drugih malicioznih računarskih programa, koji uzrokuju loše funkcionisanje uređaja i/ili Usluge, niti je A1 odgovoran Pretplatniku za bilo kakvu pričinjenu eventualnu štetu;

b) sigurnost i tačnost informacija, koje Pretplatnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta.

14.3. A1 nije odgovoran Pretplatniku:

a) za povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika, koju preko Interneta učini treće lice;

b) za štetu, pričinjenu Pretplatniku ili trećem licu usled povrede obaveze Pretplatnika na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu, kao ni za štetu koju Pretplatnik svojim ponašanjem na internetu prouzrokuje trećima licima;

**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 DECEMBRA 2024. GODINE

c) ako je kvalitet pružene Usluge manji od ugovorenog zbog toga što Pretplatnik nije zaštitio svoj pristup Mreži od neovlašćenog pristupa trećih lica.

14.4. A1 nije odgovoran:

- a) ako Pretplatnik svojim ponašanjem na internetu povredi autorsko ili drugo pravo intelektualne svojine koje pripada trećem licu;
- b) za prekid veze sa internetom ako taj prekid nastupi kao posledica rada A1 na Mreže sve dok traju takvi radovi;
- c) za štetu i izgublenu dobit koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja Usluge, posebno imajući u vidu to što je ta Usluga zasnovana na tehnologiji širokopojsnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na Mreži ili nestanka električne energije.

### Član 15

#### Promena pružaoca usluga pristupa internetu

15.1. A1 je dužan da Pretplatniku pruži informacije i omogući postupak promene pružaoca usluga pristupa internetu, kao i da tokom postupka promene pružaoca usluge pristupa internetu obezbedi Pretplatniku neprekidno trajanje Usluge pristupa internetu, ukoliko je to tehnički izvodljivo, kao i da ispuní druge obaveze predviđene članom 132. Zakona o elektronskim komunikacijama.

### Član 16

#### Otvoren pristup internetu

16.1. A1 je u obavezi za Uslugu pristupa internetu da Pretplatnicima omogući pristup informacijama i sadržaju i njihovu distribuciju, kao i upotrebu aplikacija, usluga i terminalne opreme po izboru Pretplatnika, nezavisno od lokacije Pretplatnika ili A1, poreklu ili odredištu informacije, sadržaja, aplikacije ili Usluge.

16.2. Prilikom pružanja usluge pristupa internetu A1 je dužan da sa celokupnim saobraćajem postupa bez diskriminacije, na transparentan način i bez ograničavanja ili ometanja nezavisno od pošiljaoca i primaoca, sadržaja kojem se pristupa ili koji se distribuira, aplikacijama ili uslugama koje se upotrebljavaju ili pružaju, ili terminalnoj opremi koja se upotrebljava.

16.3. Obaveze iz prethodnih stavova ovog člana ne sprečavaju A1 da sprovodi redovne mere za upravljanje saobraćajem koje moraju biti transparentne, nediskriminatorne, proporcionalne, ograničenog trajanja i ne smeju biti zasnovane na poslovnim interesima već na objektivnim zahtevima u vezi sa tehničkim kvalitetom usluga.

16.4. A1 ne sme sprovoditi dodatne mere upravljanja saobraćajem, osim mera iz stava 16.3. ovog člana, a naročito ne sme blokirati, usporavati, menjati, ograničavati, ometati, degradirati ili diskriminisati određene sadržaje, aplikacije ili usluge, ili određene njihove kategorije, osim ukoliko je potrebno i samo onoliko dugo koliko je neophodno, radi:

1) poštovanja nacionalnog zakonodavstva, uključujući sudske odluke ili odluke organa javne vlasti kojima su dodeljena odgovarajuća ovlašćenja;

2) očuvanja integriteta i bezbednosti Mreže, Usluga koje se pružaju putem Mreže i terminalne opreme Pretplatnika;

3) ublažavanja učinaka privremenog zagušenja Mreže, pod uslovom da se sa istovetnim kategorijama saobraćaja jednako postupa.

### Član 17

#### Ustupanje Pretplatničkog odnosa

17.1. 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 Pretplatnikove Usluge.

17.2. 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.

17.3. 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.

17.4. U slučaju da prethodni Pretplatnik ne plati dospeli 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.

### Član 18

#### Podnošenje prigovora

18.1. Prigovor se podnese u pisanoj formi Sektoru za korisničko iskustvo, A1 Srbija d.o.o., Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd ili: za Pretplatnike fizička lica, putem e-mail adrese [korisnickiservis@a1.rs](mailto:korisnickiservis@a1.rs), a za Pretplatnike pravna lica, putem e-mail adrese [poslovnikorisnici@a1.rs](mailto:poslovnikorisnici@a1.rs) ili na prodajnim mestima A1.

18.2. 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 ili od dana nemogućnosti korišćenja 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.

18.3. A1 je dužan da, u roku definisanom zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača (8 dana od dana podnošenja

**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 DECEMBRA 2024. GODINE

prigovora), dostavi potrošaču odgovor, kojim će, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga, prihvatiti osnovani zahtev za odgovarajuće umanjene računa i/ili raskid Ugovora, odnosno odbiti navedeni zahtev.

Rok za rešavanje prigovora krajnjih korisnika koji nisu potrošači ne može biti duži od 30 dana od dana prijema prigovora.

U odgovoru na prigovor, A1 će ili prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama ovih Opštih uslova sa manjim kvalitetom od ugovorenog ili odbiti zahtev.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor i koji pred drugim nadležnim telom nije pokrenuo postupak vansudskog rešavanja spora, može se obratiti RATEL-u u roku od 60 dana od dana dostavljanja odgovora A1 na prigovor, odnosno u roku od 60 dana od dana isteka roka u kojem je A1 bio dužan da se izjasni o prigovoru. Prigovor Pretplatnika sadrži ime i prezime, adresu Pretplatnika, Lokaciju, opis Usluge, kao i druge podatke koji su neophodni za rešavanje prigovora.

18.4. 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 Opštim uslovima, odnosno Ugovoru.

18.5. Zahtev za odštetu ili refundiranje više plaćenog 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 19

### Obrada podataka o ličnosti Pretplatnika

19.1. 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.

19.2. 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, 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.

## Član 20

### Obustavljanje Usluge i deaktiviranje terminalne opreme

20.1. A1 može da odmah pristupi privremenoj deaktivaciji Opreme koja je Pretplatniku predata na korišćenje Usluge kao i da obustavi Usluge koje Pretplatnik koristi, ako tokom Pretplatničkog odnosa A1 utvrdi postojanje razloga iz člana 8.2.1, člana 10.14, člana 10.15 člana 12.3. i člana 13.7, te ako primi obaveštenje o gubitku ili krađi Opreme, u smislu člana 10.4. obustavljanje pružanja Usluga i deaktiviranje Opreme A1 će vršiti u situacijama koje su predviđene i u čl. 141- Zakona o elektronskim komunikacijama.

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

- 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 e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno zakonom ili na drugi način.

20.3. U slučaju kršenja obaveza iz člana 8.2.1, člana 12.3, člana 13.7, člana 20.2. ovih Opštih uslova, člana 141. Zakona o elektronskim komunikacijama, ili ponovljene nedopuštene radnje, A1 zadržava pravo da trajno obustavi usluge Pretplatniku i raskine Ugovor.

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

20.5 Informaciona bezbednost - Pretplatnik se obavezuje da će se ponašati u skladu sa važećim zakonima i propisima, kao i da neće učestvovati u bilo kakvim malicioznim aktivnostima na internetu. "Maliciozno ponašanje" obuhvata, ali nije ograničeno na, aktivnosti kao što su širenje dezinformacija, krađa identiteta, hakovanje i bilo kakve druge aktivnosti koje narušavaju sigurnost drugih korisnika ili sistema. U slučaju da Pretplatnik bude pogođen sajber napadom ili obavlja aktivnosti koje mogu imati maliciozne posledice po bezbednost informacija (uključujući neovlašćenu upotrebu, pristup, otkrivanje, krađu ili manipulaciju) tokom trajanja ugovora, A1 zadržava pravo da preduzme odgovarajuće mere. Ovo uključuje, ali nije ograničeno na, privremeno ili trajno blokiranje korisničkog naloga, raskid pretplatničkog ugovora, naknadu štete kao i druge pravne sankcije u zavisnosti od konkretnog slučaja.

## Član 21

### Raskid Pretplatničkog odnosa

21.1. 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 8.2.1. (tačke od b) do k)) kao i iz sledećih razloga:

- a) ako je Oprema Pretplatnika privremeno deaktivirana iz razloga opisanih u članu 20.1. ovde, i ako takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 60 dana od datuma privremene deaktivacije 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.

21.2 U slučaju raskida Pretplatničkog odnosa po bilo kojem osnovu, Pretplatnik je u obavezi da vrati A1 Opremu koju je preuzeo na korišćenje, u skladu sa članom 10.12 ovih Opštih uslova.

## Član 22

### Naknada štete zbog neizvršenja obaveza

22.1. 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 8.1.3. 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 uređaja kupljenog uz ugovornu obavezu (odnosno sve preostale, neizmirene rate za kupljeni uređaj) kao i druge naknade predviđene ovim Opštim uslovima 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 Ugovor pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, 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 kao i druge naknade predviđene ovim Opštim uslovima.

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 22.1.

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 uređaja kupljenog uz ugovornu obavezu odnosno sve preostale, neizmirene rate za kupljeni uređaj, ili drugi iznos, ukoliko je predviđen Ugovorom.

22.2. U slučaju da Pretplatnik raskine Pretplatnički odnos pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, kako je određeno članom 8.1.3. Opštih uslova, iz razloga jednostrane izmene uslova Ugovora od strane A1, kojima se bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zasnovan, na način koji nije u korist Pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (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 23

### Ostali razlozi za raskid

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

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

23.2. 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, traži 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 Usluge preminulog Pretplatnika.

23.3. A1 će prestati da pruža svoje usluge u slučaju prestanka obavljanja delatnosti po bilo kojem osnovu. U tom slučaju svi ugovori o pretplati će se smatrati raskinutim na dan prestanka obavljanja delatnosti.

## Član 24

### Raskid sa Pretplatnikom koji je privredno društvo

24.1. 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.

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

24.3. Danom pokretanja stečajnog postupka, postupka reorganizacije ili likvidacije protiv Pretplatnika, Ugovor se ne smatra raskinutim osim ako u obaveštenju o pokretanju navedenih postupka, stečajni upravnik zahteva raskid Ugovora ili ako zahteva prenos Ugovora na solventno

**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 DECEMBRA 2024. GODINE

društvo. Pretplatnik protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije biće odgovoran za isplatu svih potraživanja prema A1 nastalih do trenutka gašenja Usluge.

## **Član 25** **Izmene i dopune Opštih uslova**

25.1. 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.

25.2. 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.

25.3. 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).

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

## **Član 26** **Rešavanje sporova**

26.1. 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.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor i koji pred drugim nadležnim telom nije pokrenuo postupak vansudskog rešavanja spora, može se obratiti RATEL-u u roku od 60 dana od dana dostavljanja odgovora A1 na prigovor, odnosno u roku od 60 dana od dana isteka roka u kojem je A1 bio dužan da se izjasni o prigovoru.

Postupak vansudskog rešavanja spora pred RATEL-u ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

## **Član 27** **Stupanje na snagu**

27.1. Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici A1 03.12.2024.godine. Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 03.01.2025. godine.