

OPŠTI USLOVI UGOVORA O PRETPLATNIČKOM ODNOSU ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE USLUGE U JAVNOJ FIKSNOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI 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 daljem tekstu: 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). Ovi Opšti uslovi se primenjuju na Usluge koje je A1 ovlašćen da pruža na osnovu zakona i drugih propisa i primenjuju se na podnosiocima zahteva za stupanje u pretplatnički odnos fiksnih komunikacionih usluga (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Pretplatnik).

1.2. Opšti uslovi smatraju se sastavnim delom pretplatničkog ugovora za usluge fiksne telefonije.

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.

1.4. A1 će pružati svoje Usluge na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: Teritorija) u skladu sa važećim zakonima, drugim propisima koji regulišu ovu oblast i pretplatničkim ugovorom (u daljem tekstu: Ugovor).

Član 2 **Nivo kvaliteta Usluge**

2.1. A1 će obezbediti kvalitet Usluga koje se pružaju preko Mreže, kao što je definisano u zakonu i drugim propisima koji regulišu ovu oblast, a u skladu sa važećim Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, sa kojima se Pretplatnik može upoznati na prodajnom mestu kao i putem stranice: <https://www.a1.rs/documents/rs/pravilnik.pdf>.

2.2. Način pružanja Usluge na fiksnoj lokaciji putem javnih mobilnih komunikacionih mreža, A1 vrši preko dodeljenih radio-frekvencijskih opsega, odnosno putem mobilne mreže, a ne preko optičke/kablovske infrastrukture. Iz navedenog razloga, s obzirom na različitost tehnologije, unutar objekta na fiksnoj lokaciji moguće je variranje signala.

2.3. Usluga fiksne telefonije preko mobilne mreže razlikuje se od usluge standardne fiksne telefonije. Pretplatnik neće imati mogućnost priključenja na ADSL uslugu, kao ni mogućnost korišćenja faks mašine.

2.4. A1 će omogućiti Pretplatniku probni period korišćenja Usluge u roku od 15 dana računajući od dana aktivacije Usluge, kao i mogućnost raskida Ugovora bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom kada Pretplatnik nije zadovoljan kvalitetom Usluge.

2.5. Zaključenjem Ugovora, Pretplatnik prihvata i daje saglasnost da će A1 pružati Usluge u okviru tehnoloških mogućnosti Mreže i da stoga signal unutar objekta na fiksnoj lokaciji može varirati, odnosno Usluga možda neće biti dostupna u svakom trenutku i na svakom mestu. Ukoliko Pretplatnik ne iskoristi pravo da tokom probnog perioda raskine Ugovor, Pretplatnik će biti dužan da plaća mesečnu pretplatu za Usluge, čak i ako tokom probnog perioda nije koristio niti pokušavao da koristi Usluge, kao i u slučaju da nakon isteka probnog perioda, nije zadovoljan kvalitetom Usluge.

Član 3 **Funkcionalnost mreže, smetnje, maksimalno trajanje prekida Usluge**

3.1. Shodno ograničenjima iz člana 2 i člana 3.3 ovih Opštih uslova, generalno, A1 će obezbeđivati Usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 časa dnevno i sedam dana u nedelji.

3.2. 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.

3.3. Zaključenjem Ugovora, Pretplatnik prihvata i daje saglasnost da će A1 pružati Usluge u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Mreže 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 Pretplatnik nije koristio niti pokušavao da koristi Usluge u datom periodu.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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 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 brisanja iz registra operatora pružaoca fiksnih komunikacionih usluga, deaktivacije opreme u skladu sa ovim Opštim 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 ovlašćenom prodajnom mestu A1.

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 i uslova iz pretplatničkog ugovora, (B) da je upoznat sa svim pravima i obavezama koje proizilaze iz ovih Opštih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora, (C) da se obavezuje da će postupati u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora, (D) da je saglasan da A1 ima pravo da vrši izmene i dopune ovih Opštih 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 stranici A1: https://www.a1.rs/documents/rs/ugovor_o_zasnivanju_fiksni.pdf.

4.2.4. 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.

4.2.5. 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:

a) da je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje A1 i/ili od A1 ovlašćenom licu; i

b) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima, za priključenje Pretplatnika na Mrežu.

5.1.2. Kada A1 prihvati zahtev, A1 će aktivirati Uslugu. Zahtev koji je prihvaćen od strane A1 smatraće se pretplatničkim ugovorom. 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 Usluge 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 pretplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih 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 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. U skladu sa važećom A1 ponudom i uz saglasnost Pretplatnika, minimalni period trajanja Pretplatničkog odnosa-ugovorna obaveza može da bude obnovljena na dodatna 24 meseca (ili na duži period u slučaju Pretplatnika pravnih lica) nakon isteka prethodnog minimalnog perioda trajanja Pretplatničkog odnosa.

5.1.5. 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 saobraćaja gde je takva garancija fiksno utvrđena u određenoj visini prema A1ovom cenovniku (u daljem tekstu: Cenovnik). Cenovnik A1 usluga dostupan je na: <https://www.a1.rs/upload/documents/cene/Postpaid.pdf>.

5.1.6. A1 će Pretplatniku pre zaključenja Pretplatničkog ugovora predati sažetak ugovora sa podacima definisanim važećim propisima. Sažetak ugovora ne predstavlja ponudu u smislu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi. Ukoliko Pretplatnik zaključi Pretplatnički ugovor dostavljeni sažetak ugovora postaje sastavni deo tog Pretplatničkog ugovora i važi počev od dana zaključenja Pretplatničkog ugovora. Pretplatnik potpisivanjem Pretplatničkog ugovora potvrđuje da mu je prilikom zaključenja Pretplatničkog ugovora predat sažetak, da se upoznao sa sadržajem sažetka i Pretplatničkog ugovora i da ih u celosti prihvata.

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 telekomunikacionih usluga raskinuo Pretplatnički odnos sa datim Pretplatnikom zbog kršenja ugovornih uslova od strane Pretplatnika, a naročito onih koji se odnose na bezbednost javnih telekomunikacija 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 4.2.4;

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 telekomunikacione 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 telekomunikacionih uređaja ili telekomunikacionih usluga u svrhe koje nisu izričito predviđene Ugovorom;

h) ako je Pretplatnik primio ili pokušao da primi telekomunikacione usluge ili uređaje 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.

5.3. Slanje obaveštenja i promotivnih materijala Pretplatnicima

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 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.

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 A1. Navedeno obaveštenje neće se smatrati promotivnim materijalom za koje je potrebna prethodna pisana saglasnost Pretplatnika iz prethodnog stava ovog člana.

Član 6

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

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. A1 vodi javni telefonski imenik svojih Pretplatnika koji sadrži sledeće podatke Pretplatnika, i to: za fizička lica ime i prezime, pretplatnički broj, adresu i poštanski broj, odnosno za pravna lica naziv, pretplatnički broj, sedište i poštanski broj. A1 telefonski imenik je dostupan na strani: https://www.a1.rs/o-a1/dodatne_informacije/telefonski_imenik.

Pretplatnikovi podaci mogu se uneti u telefonski imenik na osnovu izričitog pristanka Pretplatnika. Ukoliko je Pretplatnik dao izričit pristanak za upis u A1 telefonski imenik, smatra se da je istovremeno dao i izričit pristanak za upis podataka u sveobuhvatni telefonski imenik koji vodi pružalac usluge sveobuhvatnog telefonskog imenika. Na pisani zahtev Pretplatnika, odnosno na pisani opozov pristanka za upis u A1 telefonski imenik, A1 će bez naknade, izvršiti brisanje ili promenu podataka u A1 telefonskom imeniku. Opoziv pristanka za objavljivanje podataka u A1 telefonskom imeniku, smatra se i opozivom pristanka za objavljivanje podataka u sveobuhvatnom telefonskom imeniku i brisanje iz istih.

Član 7 **Korišćenje SIM kartice i obaveze Pretplatnika**

7.1. A1 će Pretplatniku predati SIM karticu na korišćenje, a Pretplatnik će imati pravo da je zadrži tokom čitavog trajanja Pretplatničkog odnosa. Tokom trajanja Pretplatničkog odnosa, SIM kartica će ostati u vlasništvu A1-a.

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

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

7.4. U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, 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.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. 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 telekomunikacione usluge 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.

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

7.9. 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. Mere koje A1 može primeniti radi održavanja bezbednosti i integriteta svojih mreža i usluga, sprečavanja zloupotreba, kao i kontrole nedozvoljenog sadržaja definisane su A1 Kodeksom ponašanja na internetu koji je dostupan na:

https://a1.rs/o-a1/dodatne_informacije/cenovnici_i_opsti_uslovi.

7.10. U slučaju 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 i dr.) koje je moguće izvršiti putem korisničkog servisa ili govornog automata, Pretplatnik je saglasan da se poziv korisničkog servisa ili govornom automatu sa zahtevom za izvršenje dodatnih usluga ili izmenom elemenata pretplatničkog odnosa smatra saglasnom izjavom volje Pretplatnika i validnim osnovom za izvršenje takvih dodatnih usluga odnosno izmena elemenata vezanih za pretplatnički odnos.

7.11. 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.

Član 8 **Uslovi koji se odnose na terminalnu opremu**

8.1. Terminalnu opremu (terminalni uređaj-telefon, ruter, modem, svič i druga oprema na osnovu koje se može koristiti usluga), za korišćenje usluge, obezbeđuje A1. A1 će izvršiti sva neophodna konfigurisanja terminalne opreme i unos podataka koji Pretplatniku obezbeđuju paket usluga koje je izabrao.

8.2. A1 ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfiguriše, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obeleži svojim zaštitnim znakom (žigom), koji se prikazuje na ekranu terminalnog uređaja prilikom korišćenja. Zbog navedenog u prethodnom stavu, radi zaštite Pretplatnika i svog zaštitnog znaka, A1 zadržava mogućnosti pravo da kodira (zaključa) terminalne uređaje tako da se mogu koristiti isključivo u njegovoj elektronskoj komunikacionoj mreži.

8.3. Potpisom na pretplatničkom ugovoru ili njegovom aneksu prilikom preuzimanja kupljenog telefona/uređaja, Pretplatnik potvrđuje da je primio terminalnu opremu.

8.4. 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. Terminalna oprema radi isključivo 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 ili važećim zakonom.

8.5. 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.

Član 9 **Saobraznost**

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

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

9.2. A1 će na osnovu izveštaja servisiera 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 terminalnih uređaja ili računara obezbeđeno je i vrši se se od strane servisiera ovlašćenog od strane proizvođača.

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

9.4. U slučaju kvarova i oštećenja terminalne opreme 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.

9.5. Za vreme dok je terminalni uređaj na servisiranju, A1 će korisnicima postpaid tarifa omogućiti upotrebu zamenskog terminalnog uređaja, a prema mogućnostima A1 tj. ukoliko A1 raspolaze slobodnim zamenskim terminalnim uređajima. Procedura za slanje terminalnog uređaja na servis navedena je na: <https://www.a1.rs/podrska/faq-single-view?id=8>.

9.6. Terminalni 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 terminalnog uređaja ne preuzme terminalni uređaj ili ne plati popravku ukoliko kvar nije obuhvaćen uslovima garancije, u navedenom roku A1 ima pravo zadržati terminalni 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 naknade štete utvrđenu na način definisan Opštim uslovima.

Član 10

Cene usluga i uslovi plaćanja Usluga

10.1. Cenovnik

10.1.1. Cene Usluga i terminalne opreme 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. Važeći Cenovnik A1 usluga dostupan je na:

<https://www.a1.rs/upload/documents/cene/Postpaid.pdf>.

A1 će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred, putem računa koji se šalje Pretplatniku kao i putem web site-a www.a1.rs, o nameri 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) i preko Sektora za korisničko iskustvo, odnosno korisničkog servisa A1, bez naknade. Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim cenovnikom ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena. Važeći Cenovnik A1 usluga dostupan je na:

https://www.a1.rs/o-a1/dodatne_informacije/cenovnici_i_opsti_uslovi.

10.1.2. 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. Ukoliko tarifni modeli uključuju mogućnost prenosa neiskorišćenog saobraćaja iz prethodnog obračunskog perioda u naredni obračunski period, detalji o tome biće definisani Pretplatničkim ugovorom i Cenovnikom. 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.

10.2. Plaćanje cene A1 Usluga

10.2.1. 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 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 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 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.

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.

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.

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.

10.2.2. 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.

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

10.2.4. 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 <http://www.a1.rs/mojA1>.

10.2.5. U slučaju promotivnih ponuda usluga, koje je moguće aktivirati putem pozivanja korisničkog servisa ili govornog automata, Pretplatnik je saglasan da se 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.

10.3. Naplata neizmirenih dugova

10.3.1. Ako Pretplatnik ne izvrši plaćanje po računu do datuma dospeća naznačenog na računu, A1 će Pretplatniku poslati obaveštenje o dospelom, a neizmirenom plaćanju putem pošte (u daljem tekstu: Opomena) sa upozorenjem da će u slučaju neizmirenja duga Pretplatniku biti privremeno i delimično onemogućene usluge u skladu sa sledećim stavom, sve do potpunog izmirenja Pretplatnikovog duga ili raskida Pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima. Ako Pretplatnik ne plati neizmireni dug, A1 će imati pravo da uskrati pojedine Usluge, na primer odlazne Usluge, Pretplatnik će imati pravo pozivanja službi za hitne intervencije i korisničkog servisa A1, kao i pravo prijema poziva.

10.3.2. Ako Pretplatnik ne plati dug u celosti u roku od dva meseca od dana dospelosti naznačenog na računu, A1 može trajno da deaktivira Pretplatnika iz mreže ili drugu opremu i raskine ugovor o pretplati

Član 11

Ustupanje Pretplatničkog odnosa i preseljenje usluge

11.1. 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 ispunjava tehničke uslove za realizaciju Usluge kao i da ispunjava uslove iz člana 4. i 5. Opštih uslova.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. U slučaju da prethodni Pretplatnik ne plati dospeli iznos od 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.

11.5. U slučaju promene adrese prebivališta/boravišta/registrovanog sedišta Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da traži preseljenje usluge.

11.6. A1 će obezbediti seobu usluge ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, ukoliko je isti nacionalni odredišni kod (geografski kod) prema Planu numeracije i ukoliko Pretplatnik dostavi dokaz o promeni prebivališta i ako je do momenta podnošenja zahteva za preseljenje, Pretplatnik izmirio sva dospela dugovanja nastala po Ugovoru o čemu će A1 obavestiti Pretplatnika u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva.

11.7. Ukoliko postoje uslovi iz prethodnog stava, A1 i Pretplatnik će zaključiti aneks Pretplatničkog ugovora kojim će se definisati promena adrese na kojoj će se pružati usluga. Ukoliko ne postoje uslovi iz prethodnog stava, A1 ima pravo da odbije zahtev za preseljenje. U navedenom slučaju, Pretplatnik može da nastavi korišćenje Usluge na Lokaciji u skladu sa Pretplatničkim ugovorom ili da Pretplatnički ugovor raskine uz obavezu plaćanja troškova nastalih usled prevremenog raskida ugovorne obaveze ili da pretplatnički ugovor ustupi trećem licu uz preuzimanje ugovorne obaveze minimalnog trajanja Pretplatničkog odnosa koji je definisan Pretplatničkim ugovorom.

11.8. 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

11.9. A1 nije odgovoran za eventualno nepostojanje tehničkih uslova za preseljenje usluge i/ili za nemogućnost promene nacionalnog odredišnog koda (geografskog koda) prema Planu numeracije.

Član 12

Podnošenje prigovora

12.1. 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, a za Pretplatnike pravna lica, putem e mail adrese 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 ili od dana nemogućnosti korišćenja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge. Pretplatnik je dužan da plati nesporn 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 definisanom zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača (8 dana od dana podnošenja 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 umanjenje 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.

12.4. U odgovoru na prigovor, A1 će ili prihvatiti osnovani zahtev, saglasno odredbama Opštih uslova o pružanju Usluge 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, pretplatnički broj i podatke o ostvarenom saobraćaju, kao i druge podatke koji su neophodni za rešavanje prigovora

12.5. 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 Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija koji važi na Teritoriji Srbije ili od nivoa predviđenog u Opštim uslovima.

12.6. 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 potraživanja A1 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 i koja se smatra sastavnim delom ovih Opštih uslova. Politika zaštite ličnih podataka sadrži i informacije o postupanju sa podacima o ličnosti koje treba staviti na raspolaganje pre početka pružanja usluge ili prikupiti u cilju pružanja usluge, podacima o saobraćaju i podacima o lokaciji tokom trajanja i nakon prestanka ugovornog odnosa.

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 A1 i na zahtev korisnika

14.1. 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, kada mesečni troškovi korisnika u toku jednog obračunskog perioda pređu iznos od 5.000,00 dinara.

14.4. A1 će potrošaču, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, dostaviti besplatno obaveštenje, ako trenutni iznos zaduženja za tekući mesec bude dvostruko veći od prosečnog iznosa zaduženja za uslugu u prethodna tri meseca.

U slučaju kada potrošač koristi uslugu u periodu koji je kraći od tri meseca, A1 će obavestiti potrošača na gore navedeni način, ako trenutni iznos zaduženja za tekući mesec bude dvostruko veći od ugovorenog iznosa mesečne naknade.

U slučaju nepostojanja tehničkih mogućnosti A1 će ispuniti gore navedene obaveze odmah po dobijanju podataka o ostvarenom saobraćaju.

Član 15

Privremeno ograničavanje usluge, deaktiviranje terminalne opreme

15.1. A1 može odmah da ograniči Usluge koje Pretplatnik koristi, ako tokom Pretplatničkog odnosa A1 utvrdi postojanje razloga iz člana 5.2.1, člana 8. 1 i 8.2, člana 9.3 i člana 14, kao i ako nastane bilo koji razlog za privremeno isključenje Pretplatnika, kao što je predviđeno propisima. A1 je ovlašćen da privremeno deaktivira terminalnu opremu predatu Pretplatniku na korišćenje i ograniči Usluge u svakom drugom slučaju predviđenom zakonom.

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;
- korišćenje SIM kartice u uređaju koji nije terminalni uređaj A1 ili u ukradenom uređaju;
- ukoliko korisnik ili drugo lice sa korisnikovog broja i posle opomene nastavi da uznemirava ili vređa druge korisnike ili treća lica.

15.3. U slučaju 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. Terminalna oprema će biti ponovo u funkciji kada prestanu da postoje razlozi za privremeno ograničavanje usluge i privremenu deaktivaciju.

Član 16

Odustanak od pretplatničkog ugovora

16.1. Ovaj član se primenjuje samo u slučaju online kupovine putem A1online prodavnice od strane fizičkog lica, odnosno kod zaključenja ugovora na daljinu i u slučaju ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija od strane fizičkog lica.

Pravo na odustanak od pretplatničkog ugovora odnosno na povraćaj proizvoda i/ili otkazivanje usluge pripada isključivo pretplatnicima, fizičkim licima koji su zaključili ugovor putem A1 online prodavnice tj. na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, a pod uslovima navedenim u nastavku ovog člana 16.

16.2. Pretplatnik ima pravo da odustane od Ugovora u roku od 14 dana od trenutka zaključenja Ugovora, u skladu sa uslovima iz člana 28 Zakona o zaštiti potrošača. U navedenom roku je potrebno da Pretplatnik pošalje A1 "Obrazac za odustanak" koji se dostavlja uz pošiljku na adresu: A1 Srbija doo Beograd, A1magacin u NELT Co doo, hala 4, rampe 13-15, Maršala Tita 206, 11272 Dobanovci. Takođe, formular o odustanku se može preuzeti i na web sajtu:

<https://www.a1.rs/documents/rs/Obrazac-za-odustanak-od-ugovora.pdf> i može biti poslat A1 elektronskim putem. A1 će obavestiti Pretplatnika o prijemu formulara, odmah po prijemu.

Povraćaj proizvoda u roku u kome se može odustati od pretplatničkog ugovora smatra se blagovremenom izjavom o odustanku od pretplatničkog ugovora.

16.3. Pretplatnik gubi pravo na odustanak od ugovora ukoliko se izričito (označavanjem polja u narudžbenici i/ili potpisom pretplatničkog ugovora) saglasio da A1 započne pružanje usluge pre isteka roka za

odustanak od ugovora:

• Pretplatnik gubi pravo na odustanak od pretplatničkog ugovora ako je pružanje usluge započeto na osnovu izričite prethodne saglasnosti Pretplatnika i ako usluga iz pretplatničkog ugovora uz potvrdu pretplatnika da zna da gubi pravo na odustanak, u potpunosti bude izvršena odnosno ukoliko je Pretplatnik u roku ostavljenom za odustanak od pretplatničkog ugovora otpečatio proizvod koji sadrži računarski softver.

16.4. Ukoliko Pretplatnik ostvaruje pravo na odustanak od pretplatničkog ugovora, A1 će u slučaju odustanka Pretplatnika, najkasnije u roku od 14 dana od prijema popunjenog Obrasca o odustanku vratiti iznos koji je primio na osnovu pretplatničkog ugovora. Pretplatnik je obavezan da plati razumne troškove (direktne troškove vraćanja robe) u skladu sa članom 35 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača RS kao i iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je Pretplatnik obavestio A1 o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora, u skladu sa članom 35 stav 6 Zakona o zaštiti potrošača RS.

16.5. U slučaju odustanka od ugovora u smislu čl.35 Zakona o zaštiti potrošača, svi kupljeni proizvodi moraju biti vraćeni u originalnoj ambalaži, uz pripadajuću dokumentaciju, na adresu: A1 magacin u NELT Co d.o.o. hala 4, rampe 13-15, Maršala Tita 206, 11272 Dobanovci, sa napomenom "Povraćaj robe poručene putem on-line prodavnice".

• Pretplatnik je obavezan da dostavljeni proizvod vrati u stanju u kojem mu je isti dostavljen i u originalnom pakovanju (trgovačko pakovanje u kojem je roba dostavljena), u suprotnom će se povraćaj smatrati nevažećim te će proizvod biti vraćen na Pretplatnikovu adresu i povraćaj neće biti obavljen.

• Ukoliko se ustanovi da je proizvod oštećen nepažljivim rukovanjem, da se ne nalazi u originalnom pakovanju (što uključuje i da je zaštitna folija displeja skinuta ili oštećena) i/ili da paket nije kompletan, povraćaj neće biti obavljen, a proizvod će biti vraćen na adresu Pretplatnika.

• U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava Pretplatniku koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, A1 Srbija d.o.o je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.

• A1 nema ugovorni odnos sa poštanskim operatorom, na osnovu koga bi Pretplatnik mogao, u slučaju reklamacije na nesaobraznost, da pošalje robu o trošku A1a.

Pretplatnik i A1 imaju mogućnost mogućnost vanskudskog rešavanja sporova, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, čije mehanizme i načinom pristupa Pretplatnik prihvata.

16.6. Potpisom pretplatničkog ugovora Pretplatnik potvrđuje:

- potpisom pretplatničkog ugovora Pretplatnik daje svoju izričitu prethodnu saglasnost da A1 odmah nakon potpisivanja pretplatničkog ugovora otpočne pružanje usluge i ako usluga iz pretplatničkog ugovora u potpunosti bude izvršena odnosno ukoliko u roku ostavljenom za odustanak od ugovora Pretplatnik otpečati proizvod koji sadrži računarski softver, da je Pretplatnik saglasan i da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora u smislu člana 37 Zakona o zaštiti potrošača.
- da je prilikom potpisivanja pretplatničkog ugovora, primio obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenja iz članova 27,28, 30, 31, 34, 35 i 37 Zakona o zaštiti potrošača, a u smislu članova 30 i 31 Zakona o zaštiti potrošača.

Član 17

Raskid Pretplatničkog odnosa

17.1. 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:

- ako je terminalna oprema koja je predata Pretplatniku na korišćenje 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 terminalne opreme;
- ako Pretplatnik prekrši bilo koju od svojih ostalih ugovornih obaveza;
- 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;
- f) ukoliko Pretplatnik želi pružanje usluge na drugoj adresi, a ne zaključi sa A1 aneks pretplatničkog ugovora u cilju evidentiranja promene adrese na kojoj je ugovoreno pružanje usluge;
- g) ukoliko A1 utvrdi korišćenje usluge od strane Pretplatnika izvan adrese na kojoj je ugovoreno pružanje usluge.

Član 18

Naknada štete zbog neizvršenja obaveza

18.1. 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 18.1.

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

18.2. 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 A1, kojima se 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, Pretplatnik ima pravo da po prijemu obaveštenja o pomenutim jednostranim izmenama, raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom.

Član 19

Ostali razlozi za raskid

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

- a) Pretplatnik može da raskine Pretplatnički odnos pisanim obaveštenjem o raskidu poslatom A1 preporučenom poštom. 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,
- b) 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 terminalne opreme preminulog

Pretplatnika,

- c) A1 će prestati da pruža svoje usluge
- d) u slučaju brisanja iz registra od strane Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge. U tom slučaju svi ugovori o pretplati će se smatrati raskinutim na dan stupanja na snagu Rešenja o brisanju iz evidencije, prekida važnosti Licence,
- e) u slučaju raskida Ugovora iz bilo kog razloga, Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa i da vrati terminalnu opremu u skladu sa članom 8. Opštih uslova.

Član 20

Raskid sa Pretplatnikom koji je privredno društvo

20.1. 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.

20.2. A1 će nastaviti sa pružanjem Usluga Pretplatniku, protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije, u skladu sa zakonom.

20.3. 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 terminalne opreme.

Član 21

Prenosivost broja

21.1. Na sve odnose između Pretplatnika i A1 povodom prenosa broja, primenjuju se odredbe Pravilnika o prenosivosti broja za usluge koje se pružaju preko javnih komunikacionih mreža na fiksnoj lokaciji.

Pretplatnik ima pravo da, na svoj zahtev, prilikom promene operatora, zadrži dodeljeni broj iz Plana numeracije za usluge javne fiksne komunikacione mreže, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima.

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

- zahtev podnelo neovlašćeno lice;
- zahtev za prenos broja netačan ili nepotpun;
- utvrđeno da postoje neispunjena dospela dugovanja Pretplatnika, uključujući sve obaveze koje proističu iz pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida ugovora prema operatoru davaoca broja, osim u slučaju raskida ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, zbog jednostranih izmena kojima se bitno menjaju uslovi ugovora od strane operatora davaoca broja, na način koji nije na korist Pretplatnika;
- broj već u postupku prenosa;
- Pretplatnik u mreži davaoca broja kraće od dva meseca;
- broj ukraden, nepostojeći, privremeno ili trajno isključen iz mreže davaoca broja;
- Zahtev za prenos broja istovremeno i zahtev za promenu geografskog pristupnog koda;
- tražen prenos broja koji je jedan iz vezane serije brojeva (pojedinačni brojevi u ISDN seriji ili jedan od brojeva u PBX seriji) ili pripada korisničkoj grupi brojeva u mreži operatora davaoca broja
- Broj na sistemu koji ne omogućava prenos 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.

21.3. Pravo Pretplatnika na naknadu usled kašnjenja u prenosu broja

21.3.1. Pretplatnik ostvaruje pravo na naknadu u slučaju da prenos broja nije izvršen nakon isteka roka za prenos iz člana 10. stav 2. Pravilnika o prenosivosti broja, odnosno od trenutka isteka roka od dva dana od kada je operator davalac broja prihvatio prenos broja.

21.3.2. U slučaju kašnjenja u prenosu broja, naknada se isplaćuje za svaki pun dan kašnjenja, počev isteka roka za prenos iz člana 10. stav 2. Pravilnika o prenosivosti broja, odnosno od trenutka isteka roka od dva dana od kada je operator davalac broja prihvatio prenos broja.

Visina naknade utvrđuje se u skladu A1 Cenovnikom.

Naknada se isplaćuje za period od 15 dana.

21.3.3. Pretplatnik nema pravo na naknadu:

- kada neki od operatora ima najavljene radove na sistemima i mreži, o čemu operatori Pretplatnike blagovremeno obaveštavaju putem SMS-a ili e-mail-a. Obaveštenje Pretplatniku dostavlja operator kod kog se vrše radovi na sistemima i mreži;
- za vreme tehničke nemogućnosti rada centralne baze RATEL-a;
- kada Pretplatnik svojim radnjama, odnosno činjenjem i/ili nečinjenjem prozrokuje da se aktivacija usluge i/ili dostavljanje i/ili instalacija opreme ne može izvršiti u rokovima predviđenim Pravilnikom o prenosivosti broja.

21.3.4. Obaveza A1 na isplatu naknade usled kašnjenja u prenosu broja utvrđuje se na osnovu evidencije datuma prenosa broja u centralnoj bazi RATEL-a i podataka o mogućnosti korišćenja usluge od strane Pretplatnika na prenetom broju. Isplata naknade će biti realizovana najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema osnovanog Zahteva za isplatu (u daljem tekstu: "Zahtev") od strane operatora koji je svojim radnjama, odnosno činjenjem i/ili nečinjenjem prouzrokovao kašnjenje u prenosu broja.

21.3.5. Zahtev se podnosi operatoru primaocu u roku od 30 (trideset) dana od trenutka kada je nastao osnov za ostvarivanje prava na naknadu.

21.3.6. Operator primalac je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Zahteva dostavi odgovor na Zahtev. U slučaju da je kašnjenje u prenosu broja prouzrokovano radnjama, odnosno činjenjem i/ili nečinjenjem operatora primaoca, operator primalac prihvata Zahtev kao osnovan i obaveštava Pretplatnika da će u roku od 15 (petnaest) dana od dana slanja obaveštenja o prihvatanju Zahteva biti izvršena isplata naknade na tekući račun Pretplatnika.

U slučaju da je kašnjenje prouzrokovano postupanjem operatora davaoca, operator primalac obaveštava Pretplatnika da je kašnjenje prouzrokovao operator davalac i istovremeno prosleđuje Zahtev operatoru davaocu. Obaveštenje o prosleđivanju Zahteva, operator primalac prosleđuje i RATEL-u. Operator davalac je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Zahteva od strane operatora primaoca, dostavi Pretplatniku odgovor i ukoliko utvrdi da je Zahtev osnovan, u istom roku obavesti Pretplatnika da će isplata naknade biti izvršena u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema Zahteva od strane operatora davaoca. Isplate naknade kada je A1 operator davalac vrše na tekući račun Pretplatnika.

Obaveštenje kojim A1 prihvata Zahtev i vrši isplatu naknade obavezno sadrži i poziv Pretplatniku da dostavi podatke o tekućem računu na koji će biti izvršena isplata naknade. U slučaju podnošenja Zahteva od strane Pretplatnika koji je fizičko lice, takav Pretplatnik će biti pozvan da popuni Zahtev sa o broju tekućeg računa na A1 prodajnim mestima. U Zahtevu se podnosioc Zahteva obaveštava o obradi podataka o ličnosti i obavezi da potvrdi tačnost podataka koje pruža.

Član 22 Izmene i dopune Opštih uslova

22.1. A1 zadržava pravo da jednostrano izmeni i dopuni Opšte uslove. A1 će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred putem računa Pretplatnika i putem www.a1.rs i na drugi pogodan način o nameri jednostrane izmene i dopuna Opštih uslova.

22.2. 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.

22.3. 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 www.a1.rs.

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

Član 23 Rešavanje sporova

23.1. 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.

23.2. 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-om ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

Član 24 Stupanje na snagu

24.1. Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici A1 01.06.2025. godine. Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 01.07.2025. godine, osim člana 5.1.6. koji se primenjuje počev od dana primene važećeg Pravilnika o informacijama o uslovima ugovora koje pružalac javno dostupne elektronske komunikacione usluge dužan da objavi, načinu njihove objave i rokovima, obrascu sažetka ugovora i sadržaju obaveštenja o nameri jednostrane izmene uslova ugovora i pravu krajnjeg korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen.