

Uvjeti korištenja MOZAIK fiksne ponude 2026

1. Ovim Uvjetima korištenja MOZAIK fiksne ponude 2026 (dalje u tekstu: Uvjeti korištenja) uređuju se odnosi između A1 Hrvatska d.o.o. (dalje u tekstu: A1) s jedne strane i korisnika A1 usluga (dalje u tekstu: korisnici) s druge strane, koji ugovaraju ili koriste usluge iz MOZAIK fiksne ponude 2026.
2. MOZAIK fiksna ponuda 2026 je od 7.9.2026. godine dostupna novim i postojećim privatnim korisnicima.
3. Sklapanjem ugovora za odabranu uslugu iz MOZAIK fiksne ponude 2026 korisnik prihvaća ove Uvjete korištenja.
4. Za korištenje usluga iz MOZAIK fiksne ponude 2026 naplaćuju se mjesečne naknade usluga prema važećem A1 cjeniku.
5. Uvjet za korištenje MOZAIK fiksne ponude 2026 je ugovaranje jednog od dostupnih Internet ili TV paketa iz MOZAIK fiksne ponude 2026. Uključenje telefonske usluge moguće je isključivo kao dodatne usluge uz odabrani Internet paket.
6. U slučaju da korisnik sklopi pretplatnički ugovor s obveznim trajanjem za usluge iz MOZAIK fiksne ponude 2026, navedeno obvezno trajanje ugovora se odnosi na odabrani Internet paket i/ili odabrani TV paket. Ukoliko korisnik naknadno ugovori jedan od TV paketa, obvezno trajanje ugovora za odabrani TV paket traje do datuma do kojeg je ugovoren odabrani Internet paket.
7. Svi Internet paketi iz MOZAIK fiksne ponude 2026 uključuju neograničen Internet promet, a dostupne brzine ovise o tehnologiji pristupa preko koje se ostvaruje Internet usluga:
 - a) Za korisnike preko kablenskog priključka:
 - Mega NET (preuzimanje/slanje): od 210/21 do 300/30 Mbit/s
 - Giga NET (preuzimanje/slanje): od 1,4/0,07 do 2/0,1 Gbit/s
 - Rent a NET paket
 - o Power mode (preuzimanje/slanje): od 210/21 do 300/30 Mbit/s
 - o StandBy mode (preuzimanje/slanje): 0,7/2,8 do 1/4 Mbit/s
 - b) Za korisnike preko svjetlovodnog priključka u vliništvu A1 infrastrukture:
 - Mega NET (preuzimanje/slanje): od 210/105 do 300/150 Mbit/s
 - Giga NET (preuzimanje/slanje): od 1,4/0,7 do 2/1 Gbit/s
 - Rent a NET paket
 - o Power mode (preuzimanje/slanje): od 210/105 do 300/150 Mbit/s
 - o StandBy mode (preuzimanje/slanje): 0,7/2,8 do 1/4 Mbit/s
 - c) Za korisnike preko svjetlovodnog priključka realiziranog u mreži drugog operatora:
 - Mega NET (preuzimanje/slanje): od 210/105 do 300/150 Mbit/s
 - Giga NET (preuzimanje/slanje): od 0,7/0,35 do 1/0,5 Gbit/s
 - d) Za korisnike preko postojeće linije (bakrene parice) maksimalna brzina ovisi o propusnosti i kvaliteti iste:
 - Mega NET - brzine prijenosa podataka mogu biti u sljedećem rasponu (preuzimanje/slanje): od 7/0,7 do 10/1 Mbit/s.
 - Giga NET - brzine prijenosa podataka mogu biti u sljedećem rasponu (preuzimanje/slanje): od 21/3,5 do 30/5 Mbit/s.
 - A1 će propustiti maksimalno dostupnu brzinu interneta na parici koja može biti veća od iskazane maksimalne vrijednosti, ali A1 time ne jamči da će takva brzina biti uvijek dostupna. Radi otklanjanja dvojbi, A1 jamči isključivo minimalno dostupnu brzinu interneta koja je iskazana kao niža vrijednost

za preuzimanje i slanje podataka, a koja odgovara iznosu od 70% vrijednosti maksimalne brzine prijenosa podataka.

8. Uobičajeno dostupne brzine preuzimanja i slanja podataka za Internet pakete iz točke 7. ovih Uvjeta korištenja jednake su iskazanim maksimalnim vrijednostima tijekom 99% vremena u slučaju kablenskog priključka (pod točkom a) i svjetlovodnog priključka (pod točkom b i c) te tijekom 90% vremena u slučaju postojeće linije (pod točkom d).
9. A1 će korisniku osigurati mrežnu terminalnu opremu koja podržava brzine iz točke 7. ovih Uvjeta korištenja, ali stvarno ostvarene brzine ovise i o korisničkoj opremi s kojom se korisnik spaja na Internet (prijenosno računalo, mobitel, tablet), koja mora imati mogućnost podržavanja navedenih brzina. Mjerenje dostupne brzine ovisi i o načinu spajanja na mrežu (mrežni kabel, WLAN) te o korištenom alatu za mjerenje. Korisnik može koristiti i vlastitu terminalnu opremu.
10. Iznos mjesečne naknade ugovorenog Internet paketa ne ovisi o duljini obveznog trajanja ugovora, ali ugovaranjem obveznog trajanja ugovora korisnik može ostvariti pogodnosti kupnje određenog uređaja na rate ili popusta na mjesečnu naknadu u sklopu posebne promotivne ponude ako zadovoljava uvjete navedene ponude.
11. Opcija Mesh je dostupna za uključanje isključivo u Internet paketu pod nazivom Giga NET.
12. Uključenje A1 XPLORE TV usluge može se zatražiti u bilo kojem trenutku, tj. zajedno s uključenjem Internet usluge ili nakon što je određeni Internet paket već uključen.
13. Kod uključenja A1 XPLORE TV usluge korisnik bira jedan od tri dostupna TV paketa:
 - Start TV paket (dostupno za ugovaranje u svim prodajnim kanalima, osim u kanalu A1 webshop i Moj A1),
 - Mini Xplore TV paket,
 - Maxi Xplore TV paket.
 - Lista podržanih TV uređaja dostupna je na poveznici [podržani uređaji](#) i redovito se ažurira u skladu s dostupnošću i podrškom uređaja. A1 ne jamči da će sve nove funkcionalnosti A1 XPLORE TV usluge biti dostupne na navedenim uređajima i sustavima, ako proizvođači prestanu pružati podršku za određeni uređaj ili sustav.
14. Kvaliteta i dostupnost usluge A1 XPLORE TV ovise o kvaliteti i stabilnosti internetske veze, raspoloživoj propusnosti mreže, tehničkim karakteristikama i kompatibilnosti korisničkog uređaja, kao i drugim tehničkim čimbenicima koji mogu utjecati na prijenos audiovizualnog sadržaja. Minimalna brzina interneta potrebna za kvalitetan rad usluge A1 Xplore TV iznosi 12 Mbit/s.
15. U iznos mjesečne naknade svih TV paketa iz točke 13. ovih Uvjeta korištenja uključeno je:
 - određeni broj TV programa ovisno o odabranom TV paketu te potencijalni dodatni TV programi ukoliko korisnik aktivira neki od dodatnih TV paketa.
 - interaktivne usluge (Videoteka*, Pauza), TV u pokretu, Snimalica 20h

*Videoteka je usluga na zahtjev koja omogućuje ili iznajmljivanje pojedinačnog sadržaja na minimalan period iznajmljivanja od 24 sata (dostupno isključivo korisnicima koji koriste set-top box) ili sadržaj koji je uključen unutar TV paketa te je isti moguće gledati neograničeni broj puta (dostupno na svim uređajima iz točke 14. ovih Uvjeta korištenja).
16. Moguće je istovremeno korištenje samo jednog TV paketa. Promjena paketa iz Start TV paketa ili Mini Xplore TV paketa na Maxi Xplore TV je moguća jednom unutar obračunskog razdoblja. Promjenom paketa iz Maxi Xplore TV u Start TV paket ili Mini Xplore TV paket korisniku će se raskinuti obvezno trajanje ugovora za ugovoreni TV paket i pogodnosti koje je ostvario na Maxi Xplore TV paketu, čime će se naplatiti prijevremeni raskid obveznog trajanja ugovora za Maxi TV Xplore TV uslugu.
17. U mjesečnu naknadu A1 TV usluge nije uključen najam sadržaja na zahtjev (Videoteka).

18. Korisnici A1 XPLORE TV usluge imaju mogućnost aktivacije sljedećih dodatnih TV paketa:
- Sport Premium paket
 - EU&Regija paket
19. Dodatni TV paketi iz točke 18. ovih Uvjeta korištenja dostupni su za uključanje na sljedećim osnovnim TV paketima; Mini Xplore TV paket i Maxi Xplore TV paket
20. Uključenje dodatnih TV paketa je moguće jednom unutar obračunskog razdoblja za svaki od paketa.
21. Korisnik koji aktivira Pick&Play Maxi XPLORE TV ostvaruje pravo na korištenje usluge Pick&Play. Usluga Pick&Play omogućuje korisniku da, uz fiksnu mjesečnu naknadu, odabere i aktivira istovremeno jedan ili dva sadržaja dostupnih unutar Pick&Play usluge, sukladno aktualnoj ponudi i Uvjetima korištenja A1 XPLORE TV usluge za korisnike A1.
22. Start TV paket i Mini Xplore TV paket navedeni u točki 13. ovih Uvjeta korištenja uključuju istovremeno gledanje sadržaja na jednom TV uređaju, a Maxi Xplore TV paket omogućuje istovremeno gledanje na dva TV uređaja.
23. Korisnici TV usluge koja se ostvaruje preko kablenskog priključka imaju mogućnost najma CAM TV prijemnika isključivo ako u trenutku novog ugovaranja MOZAIK fiksne ponude 2026 već ima najam CAM TV prijemnika. CAM TV prijemnik ne podržava interaktivne usluge i funkcionalnosti.
24. Uključenje telefonske usluge može se zatražiti u bilo kojem trenutku, tj. zajedno s uključenjem Internet usluge ili nakon što je određeni Internet paket već uključen.
25. U sklopu MOZAIK fiksne ponude 2026 korisniku je na raspolaganju telefonska usluga pod nazivom Flat FON čija mjesečna naknada uključuje neograničen broj minuta prema svim mobilnim i fiksnim mrežama unutar Hrvatske, bez naknade za uspostavu poziva.
26. Minute uključene u mjesečnu naknadu Flat FON usluge ne uključuju data i video pozive i pozive prema kratkim kodovima i uslugama s posebnom tarifom.
27. Pozivi prema međunarodnim destinacijama, pozivi prema uslugama s posebnom tarifom i ostale usluge koje nisu uključene u mjesečnu naknadu Flat FON usluge, naplaćuju se prema važećem A1 cjeniku.
28. Obračunska jedinica za nacionalne telefonske pozive je 60 sekundi, a za međunarodne pozive se koristi obračunska jedinica sukladno cjeniku za međunarodne pozive za A1 fiksne pretplatnike.
29. Radi zaštite korisnika trajanje svakog pojedinačnog poziva ograničeno je na 120 minuta, nakon čega se poziv automatski prekida.
30. Uz glavnu telefonsku liniju korisnik ima mogućnost uključanja i jedne dodatne linije, tj. korisnik može imati maksimalno dvije telefonske linije na jednom priključku/modemu (jednu osnovnu i jednu dodatnu), pri čemu su iznosi mjesečnih naknada, kao i cijene ostvarenih poziva jednaki za glavnu i dodatnu liniju.
31. Korisnik telefonske usluge ima mogućnost uključanja i dodatne opcije Međunarodne minute (EU&EEA) kao i opcije Regija. Opcija Međunarodne minute (EU&EEA) uključuje određeni broj minuta za pozive prema međunarodnim fiksnim i mobilnim destinacijama uz mjesečnu naknadu prema važećem A1 cjeniku. Dodatnu opciju Međunarodne minute (EU&EEA) je moguće uključiti jednom unutar obračunskog razdoblja, a pri uključanju opcije korisniku se stavljaju na raspolaganje sve minute uključene u opciju bez obzira na datum uključanja opcije. Opcija Regija uključuje 60 minuta prema zemljama u regiji: Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Kosovo, Makedonija, Srbija. Uključene minute mogu se koristiti za pozive prema fiksnim i mobilnim brojevima u navedenim zemljama, osim za pozive prema brojevima s posebnom tarifom.
32. Iznosi svih mjesečnih naknada za usluge iz MOZAIK fiksne ponude 2026 obračunavaju se proporcionalno danima korištenja pojedine usluge tijekom obračunskog razdoblja.

33. Postojeći korisnik A1 fiksnih paketa i B.net paketa može, bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid postojećeg ugovora, ugovoriti usluge iz MOZAIK fiksne ponude ako mu je obvezno trajanje ugovora isteklo ili je do isteka obveznog trajanja ostalo manje od 90 dana.
34. Postojeći korisnik usluga iz MOZAIK fiksne ponude ili MOZAIK fiksne ponude 2023 kojem je do isteka obveznog trajanja ugovora ostalo manje od 90 dana može, bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid postojećeg ugovora, sklopiti novi ugovor s obveznim trajanjem na 24 mjeseca za usluge iz MOZAIK fiksne ponude 2026.
35. Korisnik MOZAIK fiksne ponude 2026 koji otkazuje Flat FON uslugu prije isteka obveznog trajanja ugovora, a ranije je temeljem ugovaranja navedenih usluga ostvario popust na mjesečnu naknadu za Internet uslugu, isključenjem Flat FON usluge gubi pravo daljnje primjene navedenog popusta. U slučaju raskida ugovora za Internet I TV uslugu prije isteka obveznog razdoblja trajanja ugovora, u obračun naknade za prijevremeni raskid uzet će se u obzir svi popusti koje je korisnik ostvario tijekom obveznog trajanja ugovora bez obzira na datum isključenja drugih dodatnih usluga.
36. Ugovaranjem usluga iz MOZAIK fiksne ponude 2026 korisnik gubi pravo korištenja pogodnosti koje je ostvario temeljem korištenja usluga iz drugih fiksnih ponuda A1, osim ako drugačije nije određeno pojedinom drugom ponudom.
37. Prilikom aktivacije usluge bez sklapanja ugovora s obveznim trajanjem korisniku se naplaćuje aktivacijska naknada. U slučaju aktivacije usluge uz sklapanje ugovora s obveznim trajanjem od 24 mjeseca korisnik može ostvariti pogodnost u vidu 100% popusta na aktivacijsku naknadu. Kod otkazivanja osnovne Internet usluge (Mega NET ili Giga NET) i vrijeme trajanja važeće ugovorne obaveze korisniku će biti naplaćen cjelokupan iznos pogodnosti koju je ostvario na aktivacijsku naknadu.
38. Na usluge Mega NET, Giga NET, Start TV paket, Maxi Xplore TV paket, Mini Xplore TV paket i Flat FON primjenjuje se indeksna klauzula, u skladu s Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska d.o.o., a na temelju koje A1 ima pravo svake godine usklađivati mjesečne naknade usluga sa stopom inflacije koju objavljuje Državni zavod za statistiku
39. Za rješavanje svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje usluga A1 i odnosa A1 i korisnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o., Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka u kabelskoj ili svjetlovodnoj mreži, Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka na postojećem priključku drugog operatora nepokretne mreže, Uvjeti korištenja A1 TV usluge za korisnike A1 fiksnih usluga i Kodeks ponašanja na internetu, koji su dostupni na A1 prodajnim mjestima i web stranici www.A1.hr.
40. A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice www.A1.hr.

Ovi Uvjeti korištenja u primjeni su od 07.09.2026.