



A1 Hrvatska d.o.o.  
pp 470, 10002 Zagreb  
Vrtni put 1  
HR - 10000 Zagreb  
TEL: 0800 091 091  
E-MAIL: [sluzba.za.korisnike@A1.hr](mailto:sluzba.za.korisnike@A1.hr)  
[www.A1.hr](http://www.A1.hr)

## Zahtjev za uključenje/ promjenu/ isključenje usluge Limit potrošnje

### Podaci o korisniku:

|               |  |
|---------------|--|
| Ime i prezime |  |
| OIB           |  |

Podnosim zahtjev za (molimo označiti X u polju uz traženu uslugu):

- ☐ Uključenje limita  
☐ Isključenje limita  
☐ Promjena limita

| Pretplatnički broj: | Odabrani limit u EUR (PDV uključen) |
|---------------------|-------------------------------------|
|                     |                                     |
|                     |                                     |
|                     |                                     |
|                     |                                     |
|                     |                                     |

**Pravilo za unos limita:** najmanji iznos limita može biti 7 EUR, svaki sljedeći može biti uvećan u razredima od 7 EUR. Ako korisnik zatraži uključenje limita u iznosu većem od 266,00 EUR, limit će biti uključen u roku od 30 dana od zaprimanja zahtjeva.. Primjenjuju se Uvjeti korištenja usluge Limit potrošnje koji su priloženi uz ovaj zahtjev i dostupni su na [www.a1.hr/uvjeti-koristenja](http://www.a1.hr/uvjeti-koristenja).

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Datum                                 |  |
| Mjesto                                |  |
| Ime i prezime podnositelja            |  |
| A1 Hrvatska d.o.o. (Kod prodavatelja) |  |

MP

\_\_\_\_\_  
Potpis podnositelja zahtjeva

\_\_\_\_\_  
Potpis prodajnog predstavnika



A1 Hrvatska d.o.o.  
pp 470, 10002 Zagreb  
Vrtni put 1  
HR - 10000 Zagreb  
TEL: 0800 091 091  
E-MAIL: [sluzba.za.korisnike@A1.hr](mailto:sluzba.za.korisnike@A1.hr)  
[www.A1.hr](http://www.A1.hr)

## Uvjeti korištenja usluge Limit potrošnje

1. Podnošenjem zahtjeva za aktivacijom usluge Limit potrošnje korisnik prihvća ove Uvjete korištenja usluge Limit potrošnje (dalje: Uvjeti korištenja).
2. Limit potrošnje je usluga koja omogućava korisnicima pretplatničkih tarifnih modela da im se na zahtjev uključi automatska zabrana odlaznih poziva/prometa nakon što mjesečni troškovi tih poziva/prometa prijeđu unaprijed odabrani iznos /limit.  
  
Radi izbjegavanja svake dvojbe usluga Limit potrošnje ne omogućuje korisniku ograničavanje iznosa redovitog računa, nego isključivo zabranu odlaznih poziva/prometa nakon prekoračenja unaprijed odabranog iznosa potrošnje, a koji iznos se prati od strane A1 i obračunava s najvećom mogućom preciznosti koja ovisi o korištenim uslugama, razdoblju korištenja, mogućnostima tehničkih sustava i operativnim postupcima za obračun potrošnje.
3. Usluga Limit potrošnje je dostupna A1 pretplatnicima (privatnim i poslovnim korisnicima, mobilnih i fiksnih, govornih i podatkovnih tarifnih modela) osim korisnika usluge budget. Ako uslugu Limit potrošnje zahtjevom zatraže privatni i poslovni korisnici u nepokretnoj mreži A1, ista će biti aktivirana za cijeli raspon brojeva koji su vezani za određeni ugovor.
4. Usluga Limit potrošnje aktivira se na zahtjev korisnika bez naknade i koristi se do opoziva. Odabrani Limit potrošnje se primjenjuje na mjesečne račune/potrošnju kada korisnik dosegne unaprijed određeni iznos mjesečne potrošnje.
5. Uključenje i isključenje usluge Limit potrošnje odnosno promjena iznosa limita na određenoj pretplatničkoj liniji privatni korisnik može zatražiti podnošenjem zahtjeva na jedan od sljedećih načina:
  - pozivom Službi za korisnike
  - slanjem pravovaljanog pisanog zahtjeva (vlastoručno potpisanog uz presliku osobne iskaznice s obje strane) – putem pošte, faksom ill e-mailom (s bilo koje e-mail adrese)
  - slanjem zahtjeva s potvrđene e-mail adrese (bez prilaganja potpisanog zahtjeva)
  - ispunjavanjem zahtjeva na prodajnom mjestu
  - preuzimanjem i popunjavanjem obrasca zahtjeva koji je dostupan internetskoj stranici [www.a1.hr](http://www.a1.hr), (vlastoručno potpisanog uz presliku osobne iskaznice s obje strane) – putem pošte, faksom ill e-mailom (s bilo koje e-mail adrese).
6. Uključenje i isključenje usluge Limit potrošnje odnosno promjena iznosa limita na određenoj pretplatničkoj liniji poslovni korisnik može zatražiti podnošenjem zahtjeva na jedan od sljedećih načina:
  - pozivom Službi za poslovne korisnike od strane osobe ovlaštene za zastupanje ili opunomoćenika krajnjeg korisnika
  - slanjem pravovaljanog pisanog zahtjeva (vlastoručno potpisanog uz presliku osobne iskaznice s obje strane) – putem pošte, faksom ili e-mailom (s bilo koje e-mail adrese)
  - slanjem zahtjeva s potvrđene e-mail adrese (bez prilaganja potpisanog zahtjeva).
7. Aktivacija usluge Limit potrošnje uslijedit će u roku od 24 sata od zaprimanja zahtjeva, o čemu će korisnik biti obaviješten SMS porukom ili putem email obavijesti. Iznimno, ako je u trenutku podnošenja zahtjeva za uključenjem usluge Limita potrošnje korisnik već ostvario potrošnju koja je veća od traženog iznosa limita, usluga će biti uključena tijekom prvog dana sljedećeg mjeseca/obračunskog razdoblja, a korisnik nakon aktivacije usluge Limit potrošnje dobiva i SMS ili email obavijest da je usluga aktivirana. Ako korisnik zatraži uključenje limita u iznosu većem od 266,00 EUR, limit će biti uključen u roku od 30 dana od zaprimanja zahtjeva.
8. Ako se korisnikova pretplatnička linija u trenutku podnošenja zahtjeva za uključenje usluge Limit potrošnje nalazi u statusu privremenog isključenja iz bilo kojeg razloga, aktivacija Limita potrošnje nastupit će tek nakon prestanka privremenog isključenja i to u roku od 24 sata.
9. SMS potvrdu o zaprimljenom zahtjevu i aktiviranoj usluzi Limit potrošnje dobivaju privatni korisnici govornih pretplatničkih tarifa mobilne telefonije. Poslovni korisnici dobit će obavijest o uključenju usluge Limit potrošnje SMS-om ili na potvrđenu e-mail adresu za dostavu obavijesti.
10. Iznos Limita potrošnje odabire sam korisnik/pretplatnik na vlastiti zahtjev, a na raspolaganju su mu unaprijed određeni iznosi limita potrošnje. Najmanji mogući limit mjesečne potrošnje iznosi 7,00 EUR, a svaki sljedeći za po 7,00 EUR više. PDV je uključen u navedeni iznos limita potrošnje.



A1 Hrvatska d.o.o.  
pp 470, 10002 Zagreb  
Vrtni put 1  
HR - 10000 Zagreb  
TEL: 0800 091 091  
E-MAIL: sluzba.za.korisnike@A1.hr  
www.A1.hr

11. Limit potrošnje uključuje: cjelokupan promet korisnika (minute odlaznih poziva; SMS/MMS poruke; prijenos podataka (MB), posebne usluge u mreži drugih operatora, HP i ostalih poslovnih korisnika, 06X usluge, 8XXXX usluge vanjskih pružatelja, dolazne i odlazne pozive u inozemstvu / roamingu, naknade za uspostavu poziva...) Limit potrošnje ne uključuje:

- iznose mjesečne naknade tarifa, opcija i usluga
- jednokratne naknade (npr. naknada za raskid trajnog naloga, naknada za promjenu platežno odgovorne osobe, naknada za promjenu tarife, troškovi opomene, ponovnog uključjenja izlaznih poziva...)
- usluge kupovine (npr. Kupovina bonova, kupnja digitalnih sadržaja)
- mparking, Prijevoz, mGaraža (usluge s uključenim PDV-om).

Iznos limita potrošnje primjenjuje se nakon potrošenog ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje, odnosno mjesečne naknade.

12. S obzirom na to da se troškovi roaminga u određenim slučajevima obračunavaju naknadno, roaming troškovi učinjeni u nekom mjesecu/obračunskom razdoblju mogu biti uvršteni u obračun limita potrošnje naknadno i u idućim obračunskim razdobljima.

U slučaju poziva ili sesija prijenosa podataka ostvarenih putem usluge međunarodnog roaminga, u slučaju dok poziv ili sesija prijenosa podataka traju, automatska zabrana odlaznih poziva/podatkovnog prometa će nastupiti nakon što odabrani iznos već bude prekoračen.

Automatska zabrana odlaznih poziva/podatkovnog prometa može nastupiti nakon prekoračenja odabranog iznosa i u drugim slučajevima kada dolazi do opravdanog kašnjenja u obračunu potrošnje.

Moguća je situacija da se zadnji dan obračunskog razdoblja ne obračunaju sve transakcije, nego da one uđu u sljedeći mjesec i iskažu se na sljedećem mjesečnom računu, pri čemu će navedene transakcije biti uključene u odabrani limit potrošnje sljedećeg/tekućeg mjeseca iako su napravljene u prošlom mjesecu.

13. Limit potrošnje se korisniku primjenjuje svaki mjesec (sve dok je usluga Limit potrošnje aktivna) i ako korisnik tijekom mjeseca dosegne odabrani limit potrošnje, automatski se aktivira Zabrana odlaznih poziva (kompletnog prometa) do kraja tekućeg mjeseca / obračunskog razdoblja. Od tog trenutka do kraja mjeseca moguće je jedino ostvariti pozive prema hitnim službama i besplatnom broju Službe za korisnike.

Pretplatnici govornih pretplatničkih tarifa dobivaju i SMS obavijest informativnog karaktera o dosegnutom limitu.

14. Prvi dan sljedećeg mjeseca/obračunskog razdoblja slijedi automatsko ukidanje zabrane odlaznih poziva (osim ako korisnik u međuvremenu nije tražio deaktivaciju usluge/limita potrošnje), a usluga limita se nastavlja primjenjivati u tekućem mjesecu.

15. U situacijama kada korisnik temeljem mjesečne naknade tarife/opcije ili kroz neku promociju dobiva određene besplatne minute, poruke ili podatkovni promet, u slučaju dostizanja odabranog limita potrošnje u određenom mjesecu i nastupanjem automatske zabrane odlaznih poziva korisnik neće biti u mogućnosti potrošiti preostale besplatne minute, poruke i podatkovni promet koji mu pripadaju u navedenom mjesecu niti je moguće njihovo prebacivanje u idući mjesec.

U slučajevima kada korisnik temeljem mjesečne naknade tarife/opcije ili kroz neku promociju dobiva određene popuste koji se obračunavaju na kraju mjeseca u limit potrošnje bit će uključen promet korisnika prema redovnim cijenama, bez popusta. U tim slučajevima obračun besplatnih minuta, poruka, prometa ili popusta može se napraviti tek prilikom kreiranja pretplatničkog računa za protekli mjesec i on će prema redovnoj proceduri biti iskazan i primijenjen na tom računu.

16. Ako korisnik neovisno o usluzi Limit potrošnje ima aktivnu Zabranu odlaznih poziva, usluge Limit podatkovne potrošnje, Flexi limit podatkovne potrošnje ili bilo koju drugu zabranu odlaznog prometa, one ostaju aktualne i dalje neovisno o zabrani koja je nastupila temeljem dosegnutog limita potrošnje i prema redovnim pravilima.

U slučaju ukidanja zabrana odlaznih poziva/prometa koje su nastupile neovisno o usluzi Limit potrošnje, zabrana odlaznih poziva koja nastupa temeljem usluge Limit potrošnje ostaje aktualna i primjenjuje se i dalje sve dok korisnik ne zatraži isključenje/deaktivaciju ove usluge.

17. Privatni pretplatnik svoj aktualni limit potrošnje može provjeriti pozivom Službi za korisnike ili na A1 prodajnom mjestu.

Za poslovnog pretplatnika/korisnika aktualni limit potrošnje može provjeriti svaki pretplatnik iz tvrtke koji na svojoj pretplatničkoj liniji ima aktiviranu uslugu Limit potrošnje i to na prodajnom mjestu ili pozivom Službi za korisnike.



**A1 Hrvatska d.o.o.**  
pp 470, 10002 Zagreb  
Vrtni put 1  
HR - 10000 Zagreb  
**TEL:** 0800 091 091  
**E-MAIL:** sluzba.za.korisnike@A1.hr  
**www.A1.hr**

18. Zaprmljeni zahtjev za promjenom iznosa limita obrađuje se u roku 24 sati od primitka, a korisnik dobiva SMS ili email obavijest o tome da je zahtjev za promjenom Limita potrošnje zaprimljen i da je usluga Limit potrošnje uključena. Zahtjevi za promjenom postojećeg limita realizirat će se prema sljedećim pravilima:

- ako korisnik zatraži promjenu limita na niži iznos od trenutno aktivnog limita, a iznos zatraženog limita je manji od trenutne potrošnje, zahtjev za promjenu limita bit će realiziran tijekom prvog dana sljedećeg mjeseca/obračunskog razdoblja,
- ako korisnik zatraži promjenu limita na viši iznos od trenutno aktivnog limita, zahtjev za promjenu limita bit će realiziran u roku od 24 sata od zaprimanja zahtjeva
- ako korisnik zatraži promjenu limita na viši iznos limita, a u trenutku podnošenja zahtjeva aktivna je Zabrana odlaznih poziva/prometa, zahtjev za promjenu limita bit će realiziran tijekom prvog dana sljedećeg mjeseca/obračunskog razdoblja.

Za poslovnog korisnika, promjenu odabranog limita može zatražiti samo osoba ovlaštena za zastupanje tvrtke.

19. U slučaju promjene pretplatničke tarife korisnik zadržava postojeći odabrani limit i usluga će se nastaviti koristiti.

Ako pri aktivaciji Budget usluge na nekoj od govornih ili podatkovnih tarifa za poslovne korisnike (Business voice ili data tarifa) korisnik ima aktiviran limit potrošnje, usluga Limit potrošnje će biti automatski deaktivirana.

20. U slučaju prijenosa ugovora na drugu platežno odgovornu osobu odabrani limit postojećeg korisnika ne prenosi se na novog korisnika. Novi korisnik, ako želi, može zatražiti aktivaciju svog limita prema redovnoj proceduri za aktivaciju.

21. U slučaju korištenja usluge Privremenog isključenja i aktivirane usluge Limit potrošnje, usluga Limit potrošnje ostaje aktivna, ali se zbog korištenja usluge Privremenog isključenja limit ne primjenjuje.

22. Neovisno o aktiviranoj usluzi Limit potrošnje, obračun i naplata potrošnje korisnika vrše se sukladno redovnim procedurama i pravilima, pri čemu se korisniku naplaćuje stvarna potrošnja iskazana na mjesečnom računu neovisno o odabranom iznosu limita.

23. A1 zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem web stranice [www.A1.hr](http://www.A1.hr).

24. Glede svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje usluga elektroničkih komunikacija A1 Hrvatska d.o.o. i odnosa A1 Hrvatska d.o.o. i pretplatnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. koji su dostupni na A1 prodajnim mjestima i web stranici [www.A1.hr](http://www.A1.hr).

Ovi Uvjeti korištenja u primjeni su od 01.01.2024.