



## **Uvjeti korištenja komunikacijskih kanala A1 Hrvatska (Facebook, X/Twitter, WhatsApp i Live Chat)**

### **1. Opće informacije**

Komunikacijski kanali A1 Hrvatska na društvenim mrežama i digitalnim platformama (Facebook, X/Twitter, WhatsApp i live chat) (u daljnjem tekstu: kanali) namijenjeni su pružanju korisničke podrške, informacija o uslugama te razmjeni iskustava i mišljenja korisnika koji pristupaju tim kanalima (dalje u tekstu: korisnici).

Za upravljanje komunikacijom putem navedenih kanala A1 Hrvatska koristi platformu Infobip Conversations kao posredničko rješenje (medijator) koje omogućuje objedinjeno zaprimanje i obradu korisničkih upita.

Korištenjem ovih kanala korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Uvjetima korištenja komunikacijskih kanala A1 Hrvatska (Facebook, X/Twitter, WhatsApp i Live Chat); dalje u tekstu: Uvjeti korištenja) te da ih prihvaća.

### **2. Korištenje platformi trećih strana**

Za aktivno sudjelovanje na pojedinom kanalu potrebno je imati korisnički račun na odgovarajućem kanalu (npr. Facebook, X/Twitter ili WhatsApp) te prihvatiti uvjete korištenja i pravila privatnosti pojedinog kanala.

A1 Hrvatska nema utjecaj na pravila i načine obrade podataka od strane tih kanala.

### **3. Obrada osobnih podataka i korištenje Infobip Conversations platforme**

Radi pružanja korisničke podrške i učinkovite komunikacije, A1 Hrvatska koristi platformu Infobip Conversations, kojom upravlja društvo Infobip sa sjedištem u Vodnjanu (Grad Vodnjan - Dignano), Istarska ulica - Via dell'Istria 157 (u daljnjem tekstu: Infobip).

To znači da:

- se komunikacija korisnika putem navedenih kanala tehnički odvija putem navedene platforme
- Infobip djeluje kao izvršitelj obrade osobnih podataka za A1 Hrvatska i u tom kontekstu može imati pristup osobnim podacima koje korisnik dostavlja u komunikaciji (primjerice: ime, kontakt podaci, sadržaj poruka)
- osobni podaci korisnika se obrađuju isključivo u svrhu:
  - odgovaranja na upite korisnika
  - pružanja tehničke i korisničke podrške
  - unaprjeđenja kvalitete usluge.

A1 Hrvatska osigurava da se obrada podataka provodi u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka te uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera zaštite.

### **4. Pravila ponašanja korisnika**

Korisnici su dužni koristiti kanale na primjeren i zakonit način.

Zabranjeno je:

- objavljivanje nezakonitog, uvredljivog, prijetećeg ili diskriminirajućeg sadržaja
- širenje neistinitih ili obmanjujućih informacija
- neželjeno oglašavanje (spam)
- lažno predstavljanje
- objava tuđih osobnih podataka bez ovlaštenja
- kršenje autorskih i drugih prava



- korištenje kanala suprotno odredbama Uvjeta korištenja usluga posredovanja prema Aktu o digitalnim uslugama.

Korisnik je odgovoran za sadržaj koji objavljuje i za sve posljedice koje iz toga mogu proizaći.

## 5. Moderiranje i upravljanje sadržajem

A1 Hrvatska zadržava pravo:

- ukloniti sadržaj koji krši ove Uvjete ili važeće propise
- ograničiti ili onemogućiti pristup korisnicima koji krše pravila (privremeno ili trajno)
- izmijeniti ili ukinuti pojedine komunikacijske kanale bez prethodne najave.

## 6. Odgovornost

A1 Hrvatska ne odgovara za:

- sadržaj koji objavljuju korisnici
- eventualne tehničke poteškoće, prekide ili nedostupnost kanala
- štetu nastalu korištenjem komunikacijskih kanala

Korištenje kanala je na vlastitu odgovornost korisnika.

## 6. Sigurnost i zaštita korisnika

Korisnicima se preporučuje da:

- ne dijele osjetljive osobne podatke putem javnih objava
- budu oprezni u komunikaciji s drugim korisnicima.

A1 Hrvatska neće tražiti lozinke ili osjetljive podatke putem javnih ili privatnih poruka.

## 6. Izmjena uvjeta

A1 Hrvatska zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja u bilo kojem trenutku. Ažurirana verzija bit će objavljena na odgovarajućim kanalima.

Nastavak korištenja kanala nakon izmjena smatra se prihvaćanjem novih uvjeta.

Na sve međusobne odnose između A1 Hrvatska i korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Uvjetima korištenja, primjenjivat će se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. i Uvjeti korištenja usluga posredovanja prema Aktu o digitalnim uslugama.

Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se od 13.5.2026. godine.