

A1 Македонија ДООЕЛ Скопје

ОПШТИ ИНФОРМАЦИИ што се однесуваат на Ценовникот на постпејд услуги на A1 Македонија ДООЕЛ Скопје

1. Општи информации важечки за сите типови услуги

- 1) Ценовникот ги содржи сите комуникациски услуги што ги нуди A1 Македонија ДООЕЛ Скопје (понатаму - A1 или Операторот) заедно со поединечни цени за различни типови услуги, начин на тарифирање и опис на тарифните модели, тарифни опции и дополнителни услуги. Ценовникот е јавно достапен на интернет-страницата www.A1.mk и во секое продажно место на Операторот.
- 2) Сите наведени цени во овој Ценовник се со вклучен ДДВ.
- 3) По правило, месечната претплата за тарифните модели и дополнителните пакети се наплатува за тековен месец. За одредени услуги и тарифни модели по исклучок Операторот наплаќа авансна месечна претплата т.е. претплата за нареден месец, за што Претплатникот добива информација пред активирање на услугата. При активирање ваков тип услуги, во првата месечна сметка на Претплатникот му се наплатуваат две претплати - за тековниот и за идниот месец.
- 4) Нов Претплатнички договор не може да се склучи со стари тарифни модели за мобилни комуникациски услуги, опции и дополнителни услуги што повеќе не се дел од актуелната понуда. На овие стари тарифни модели може да се изврши само обнова на Претплатничкиот договор, доколку тоа го дозволи Операторот.
- 5) Тарифните модели се достапни со потпишување Претплатнички договор со минимално времетраење на договорна обврска од 24 месеци или на неопределено времетраење. Одредени тарифни модели со посебни погодности се достапни само со склучување Претплатнички договор со минимално времетраење на договорна обврска од 24 месеци.
- 6) Претплатникот може да изврши промена на тарифниот модел согласно со правилата утврдени за тарифниот модел што го користи.
- 7) Сите документи потребни за склучување Претплатнички договор како и другите применливи услови се содржани во Општите услови за пристап и користење јавни комуникациски услуги на A1 и во Политиката за поднесување барања и склучување

договори за засновање претплатнички однос на A1. Овие документи се јавно достапни во секое продажно место на A1 и се објавени на интернет-страницата www.A1.mk

- 8) Постпејд претплатник се станува со склучување Договор за засновање претплатнички однос (Претплатнички договор), со што Претплатникот добива право на користење на основните услуги што ги обезбедува A1, во зависност од избраниот тип услуга и тарифен модел, во согласност со склучениот Претплатнички договор и овој Ценовник.
- 9) Претплатникот може да изврши промена на тарифниот модел најмногу еднаш месечно доколку ги исполнува условите предвидени за соодветниот тарифен модел објавени во Ценовникот.
- 10) Претплатникот може по свој избор да користи и дополнителни услуги и услуги со додадена вредност. Дополнителните услуги и услугите со додадена вредност што се обезбедуваат од страна на A1, условите за нивно користење како и начините за нивно активирање и деактивирање, се наведени во означениот дел од Ценовникот.
- 11) A1 има право да ги одредува, менува и да ги дополнува цените на јавните комуникациски услуги и тарифните модели, при што тие се објавуваат во овој Ценовник пред нивното стапување на сила.
- 12) Повиците кон службите за итни случаи (192, 193, 194, 195) и кон национални скратени броеви за услуги од национално општествено значење (190, 197, 198 и 199) се бесплатни.
- 13) Услуги кон меѓународни мрежи и услуги во роаминг се наплаќаат согласно со цените и зоните наведени во Ценовникот.
- 14) Оние услуги за кои е овозможено неограничено бесплатно користење, се сметаат за Повластени услуги и за нив важат Посебни услови за користење објавени на интернет-страницата www.A1.mk.
- 15) Како повици/SMS/MMS во сопствената мрежа се тарифираат повиците/SMS/MMS реализирани помеѓу корисници на A1 преку јавната комуникациска мрежа на A1. Притоа одредени тарифни модели може да вклучуваат само повици кон сопствена фиксна мрежа или само повици кон сопствена мобилна мрежа. Сите други национални повици/SMS кон корисници и комуникациски мрежи на други јавни комуникациски оператори во Република Северна Македонија ќе се тарифираат како повици кон други национални мрежи.
- 16) Претплатникот може да побара мирување за период од 30 дена до 3 месеци, но не повеќе од еднаш во текот на една календарска година, при што договорот се продолжува за период еднаков на ефективното времетраење на мирувањето. Мировањето стапува на сила од денот на поднесување на Барањето за мирување.
- 17) Секој корисник што во текот на својот договор ќе биде исклучен за неплатена сметка за услуга од портфолиото на A1, ќе му се фактурира еднократен надоместок при повторна активација, во износ од 295 денари без разлика дали е бизнис или, пак, приватен корисник.
- 18) A1 може да пристапи кон ограничување или прекин на комуникациските услуги доколку утврди злоупотреба на комуникациска услуга од страна на Претплатникот согласно со условите предвидени во склучениот Претплатнички договор и Општите услови на Операторот.

- 19) При предвременно раскинување на Претплатнички договор склучен со минимално времетраење на договорна обврска заради околности на страната на Претплатникот, Операторот има право да наплати договорна казна (пенал) за предвременно раскинување согласно со условите предвидени во Претплатничкиот договор и Општите услови на Операторот. Договорната казна (пенал) се пресметува со процентуално намалување на максималниот износ наведен во Претплатничкиот договор, соодветно на преостанатиот период до истек на минималното времетраење на договорната обврска.
- 20) Промената на тарифен модел, како и активирањето и деактивирањето на дополнителни услуги, се врши со пополнување соодветни формулари, кои се поднесуваат во продажно место на Операторот или со повик/SMS до Центарот за грижа на корисници 077 1234.
- 21) Бесплатен сообраќај вклучен во месечна претплата може да се користи само во тековниот месец и не може да се пренесе во следниот месец.
- 22) Во месецот на активирање/деактивирање одредена услуга/линија на тарифен модел што вклучува одредено количество сообраќај во месечната претплата, месечната претплата, вклучениот интернет-сообраќај и вклучените бесплатни минути и услуги се пропорционални на бројот на денови на користење на тарифниот модел до истек на пресметковниот период.
- 23) Почнувајќи од 04.12.2024 година, Операторот ќе наплатува Надомест за плаќање сметка во продажните места на A1 во износ од 19 денари.
- 24) Почнувајќи од 04.12.2024, Операторот ќе наплатува Еднократен надомест за одобрување на одложено плаќање на долг во износ од 99 денари. Надоместокот се наплаќа преку пост-пејд сметката на A1, а по барање на корисник за одложено плаќање на долг, односно еднократна промена на датумот на достасување на тековната A1 пост-пејд сметка.
- 25) Почнувајќи од 04.12.2024, Операторот ќе наплатува Еднократен надомест за одобрување на плаќање на уред на рати преку пост-пејд сметката на A1 во износ од 299 денари. Надоместокот се наплатува по барање на корисникот за склучен Договор за плаќање на уред на рати.

2. Специфични информации за мобилни комуникациски услуги

- 1) За секоја новоактивирана мобилна претплатничка линија се наплатува еднократен надоместок за почетно приклучување во износ од 299 денари со ДДВ. За корисниците на тарифните модели со обврска за задолжително времетраење на договорот од 24 месеци, се одобрува попуст од 150 денари со ДДВ, по што овој надоместок изнесува 149 денари со ДДВ.
- 2) За секоја промена на тарифен модел се наплатува надоместок од 299 денари со ДДВ. За корисниците на тарифните модели со обврска за задолжително времетраење на договорот од 24 месеци, се одобрува попуст од 150 денари со ДДВ, по што овој надоместок изнесува 149 денари со ДДВ.

- 3) Услуги кон меѓународни мрежи и услуги во роаинг (повици/SMS/MMS/Интернет) се наплаќаат согласно со цените и зоните наведени во соодветниот дел од Ценовникот.
Повиците во рамките на компанијата (CUG) се однесуваат на повици од една мобилна претплатничка линија во сопствена мрежа, кон друга мобилна претплатничка линија во сопствена мрежа, кои се на ист кориснички код.
- 4) Должината на една SMS-порака изнесува 1120 бити, која може да содржи:
 - 160 латинични карактери – секој карактер кодиран со 7 бити, или
 - 70 нелатинични карактери (пр. кирилични, арапски, кинески итн.) – секој карактер кодиран со 16 бити, □ 80 карактери што не се вклучени во стандардната GSM-азбука – секој карактер кодиран со 14 бити.
- 5) При миграција на број од припејд во постпејд, доколку припејд корисникот има преостанат износ на неговата сметка, износот не се префрла на сметката на постпејд.
- 6) За секоја промена на сопственост се наплатува надомест од 399 денари.

3. Специфични информации за комуникациски услуги на фиксна локација

- 1) Комуникациските услуги на фиксна локација може да се користат како поединечни услуги (интернет, фиксна телефонија или телевизија), или како и пакети со две, три или со четири услуги, кои нудат комбинации на услуги на фиксна локација (интернет, фиксна телефонија или телевизија) со можност на нивно комбинирање и со мобилни комуникациски услуги.
- 2) Корисниците на комбинирани пакети на услуги имаат една заедничка месечна претплата за користење на сите услуги во рамките на еден пакет (со две, три или со четири услуги).
- 3) Корисниците на пакетите со услуги во рамките на портфолиото имаат една заедничка месечна претплата за сите производи/услуги во рамките на еден пакет (со две или со три услуги).
- 4) Разделување на постојни пакети со две/три услуги не е дозволено, освен ако таква можност не е предвидена во правилата за користење на самиот тарифен пакет.
- 5) За секоја новоактивирана фиксна, интернет или телевизија како поединечна услуга или во пакет се наплатува еднократен надоместок за почетно приклучување во износ од 149 денари.
- 6) За секоја промена на тарифен модел или технологија се наплатува надоместок од 149 денари.
- 7) За секоја промена на сопственост се наплатува надомест од 399 денари.

4. Ценовник за општи надоместоци за користење постпејд услуги

4.1. Мобилни комуникациски услуги

Услуга/производ	Цена (денари) со вклучен ДДВ
SIM-картичка при активација на претплатничка линија	0
Резервација на број	0
Vip број (еднократен надоместок)	5.990
Златен број (еднократен надоместок)	3.990
Сребрен број (еднократен надоместок)	2.990
Регуларен број (еднократен надоместок)	0
Активација на телефонија	0
Активација на SMS	0
Активација на A1 Секретарка*	0
Активација на Кој-ме-барал?	0
Активација на MMS	0
Активација на GPRS	0
Мирување	1.499
Реактивација на суспендирана линија (украдена/изгубена - потврда од полиција)	0
Приклучување по задоцнето плаќање	295
CLIP - прикажување број	0

CLIR - рестрикција на прикажување број (оваа услуга не е гарантирана)	0
Услуга задржување повик	0
Услуга повик на чекање	0
Услуга забрана на повик	0
Пренесување на број во друга мрежа	236
Блокирање SIM	0
Одблокирање SIM со PUK	0
Копија од сметка (првата копија бесплатна)	70,8
Детален преглед на сметка (секој месец)	0
Детелен преглед на сметка (еднократно)	0
Писмо за опомена	0
Промена на сопственост на SIM-картичка	499
Промена на адреса на Претплатникот	0
A1 онлајн сметка	бесплатно
Електронска сметка	0
Електронска апликација (правни лица)**	236
SMS за активирање на услугата Електронска сметка	0
SMS за „Инфо – отворени фактури“	0
SMS за e-mail сетирање/едитирање	0
Замена на SIM-картичка со грешка во кодот	0
Промена на SIM-картичка – нова (промената на украдена SIM-картичка не се наплаќа доколку е приложена потврда од полиција)	499
Промена на број (MSISDN)	200

Активација на услуга за проверка на состојба	0
Размена на тарифни модели помеѓу два телефонски броеви (со одобрување)	999
Проверка на состојба преку говорен автомат (077/078 1278)	0
Проверка на состојба преку SMS (077/078 1278)	0
Преглед на активни единици преку SMS (077/078 1478)	0
Преглед на активни единици – примена SMS	0
Контакт центар 1234 - повици кон говорен автомат	0
Контакт центар 1234 - разговори со оператор	0
Слики и мелодии (барање преку SMS на 1470 или преку WAP)	0
Купување мелодии	59
Купување игри	99
Купување слики	39
Купување андроид апликации	99
A1 идентификатор	250
Раскинување договор надвор од договорна обврска	0
Facebook®@SMS испратена SMS-порака	5,9
Facebook®@SMS примена SMS-порака	0
MMS@Facebook® испратена MMS-порака	17,7
Промена на тарифен модел со договорна обврска, кон повисок тарифен модел	0
Промена на тарифен модел со договорна обврска, кон понизок тарифен модел за корисниците на Vip Free S/M/L/XL/Super Free и Vip Smart 240 / 390 / 590 / 990 /1790/2990	690

Промена на тарифен модел со договорна обврска, кон понизок тарифен модел за корисниците на Team, Business, Vip Smart 200/500/1000/1500/Super Smart, Vip Smart XS/S/M/ L/XL/Super Smart	590
Промена на тарифен модел од стар (Team, Business, Vip Smart 200/500/1000/1500, Vip Smart S/M/L/XL и Vip Super Smart, Vip Smart 240/390/590/990/1790/2990) во нов тарифен модел (Vip Free S/M/L/XL/Super Free) (еднократно)	1.180
Активација на услугата A1 пријатели	0
Почетно сетирање броеви на A1 пријатели	0
Промена на A1 пријатели броеви (по првично сетирање)	еднаш месечно
Промена на A1 пријатели броеви (по првично сетирање)	70,8
Броеви за итни случаи 112, 192, 193, 194, 195	0
Национален GPRS (A1 интернет портал) (ден./MB)	0
Реактивирање договор (еднократно по реактивиран договор)	708
Повици кон национални скратени броеви за услуги од национално општествено значење: (190, 197, 198 и 199)	бесплатно
Посебни броеви 196 (ден./мин.)	во зависност од тарифен модел
Телефонски именик 1188 (ден./повик)	75,00 ден
Универзални броеви за пристап 0890	во зависност од тарифен модел, според регуларната цена за национални разговори A1 Nova/A1 Neo/Vip Neo тарифи: 7,9 ден./минута
Еднократен надоместок за отклучување на iPhone уред	3.000
Повик кон телефонскиот број 188 (ден./повик)	40

Забрана за SMS пораки****	90
Забрана за интернет****	90
Забрана за интернет во роадинг****	90
Забрана за меѓународни повици****	90
Забрана за премиум повици****	90
Забрана за целосен роадинг****	90

*Согласно со Одлука на АЕК, од 01.07.2015 година доколку е достапна услугата А1 секретарка во Србија, Црна Гора и во Босна и Херцеговина, таа не се наплаќа.

**Електронска апликација – правно лице е поволност со која А1 на корисниците на тарифен модел на А1 им овозможува издавање на тековната состојба за сопственото правно лице, при склучување Постпејд договор со операторот. Тековната состојба служи само за потребите на А1 и не му се издава на Претплатникот во печатена форма.

*** Еднократниот надоместок за отклучување на iPhone уред е валиден од 09.08.2019 година.

**** Активација на забрана преку Контакт центар или продажен салон се наплаќа со надомест во износ од 90 денари. Активацијата на забрана преку Мојот А1 е бесплатна.

4.2. Осигурување на мобилни телефонски уреди

4.2.1 Осигурување на екранот

Услугата осигурување на екранот (вклучително на вградена камера, сензори и копчиња) на мобилниот уред е достапна од страна на Кроација Осигурување АД Скопје во согласност со Условите и карактеристиките на производот купен преку Операторот за електронски комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје (понатака: А1 Македонија).

Услугата осигурување на екранот е достапна за сите физички и правни лица со склучување на претплатнички договор со договорна обврска минимално задолжително времетраење на договорната обврска од 24 месеци или обнова на постоечки договор, и притоа ќе направат набавка на терминална опрема – мобилен телефонски уред.

Договорот за осигурување започнува на точниот датум и време како што е наведено во Договорот за осигурување (потврдата за осигурување). Корисникот плаќа учество во штета при секое пријавување дефект на телефонот.

Понуда

Ниво	Основна цена на мобилен телефон (со вклучен ДДВ)		Осигурување	
	од [ден]	до [ден]	Месечна премија	Учество во штета [ден]
Ниво 1	0	19.999	49	750
Ниво 2	20.000	149.999	199	2500

Со активирање на оваа понуда корисникот во првата фактура плаќа 2 месечни премии за осигурување на екран на мобилниот телефонски уред, со исклучок на тарифните модели A1 Ultra M/L/XL за кои важат условите дефинирани во точка 3 од Редовната понуда за постпејд тарифни модели за мобилни комуникациски услуги и основни услуги вклучени во нив, како и за тарифните модели A1 Net M, A1 Net M + TV S/M/L, A1 Net L и A1 Net L + TV S/M/L за кои важат условите дефинирани во точка 2 од Редовната понуда за фиксни и комбинирани пакети и основни услуги вклучени во нив. Понудата е валидна само ако се активира истовремено со склучување или обнова на претплатнички договор за користење на Пост Пејд комуникациски услуги со A1 Македонија, а најдоцна до 30 дена по склучувањето или обновувањето на претплатничкиот договор за издаден терминален уред во моментот на потпишување на договорот.

Осигурителен настан постои доколку за време на ефективното траење на осигурувањето, екранот на осигурениот уред е оштетен и таквата штета е предизвикана од ненадеен и непредвиден надворешен настан кој влијае на функционалноста на екранот (вклучително на вградена камера, сензори и копчиња).

Терминот „непредвидено“ значи дека се случило нешто што не се очекувало и не може да се предвиди или спречи во нормални околности, со исклучок за штети предизвикани од пожар.

Првичното времетраење на Договорот за осигурување изнесува два месеца од датумот и времето наведени во потврдата за осигурување.

Осигурувањето автоматски се обновува на периоди од по 1 месец под исти услови како што се наведени во самата потврда и Општите услови за осигурување (понатака: ОУО), доколку корисникот ја плаќа премијата за осигурување во целост, редовно и навремено (без доцнење), односно во рамки на рокот на плаќање наведен во издадената сметка од А1 Македонија.

Осигурувањето ќе важи се додека корисникот ја плаќа месечната премија за осигурување изразена во месечната фактура за електронски комуникациски услуги издедена од страна на А1 Македонија.

Корисникот може да има осигурување на екранот на мобилниот телефонски уредот и повеќе од 24 месеци доколку редовно ја плаќа месечната премија за осигурување изразена во месечната фактура за електронски комуникациски услуги.

Кумулативниот период на првичното и обновените осигурувања заедно може да изнесува максимум пет години од датумот и времето наведени во самата потврда.

Месечната премија за осигурување според Договорот за осигурување ќе биде наведена како посебна ставка во месечната фактура за електронски комуникациски услуги.

Доколку премијата за осигурување не се плати во целост и на време, осигурувањето нема да биде обновено и престанува да важи со истекот на периодот на осигурување за било која навремено и во целост платена премијата.

Осигурувањето може да не се обнови на барање на корисникот или по одлука на Осигурителот или Службата за грижа за корисници на осигурителни услуги, како што е регулирано во ОУО. Исто така, осигурувањето ќе престане ако претплатничкиот договор на Осигуреното лице со А1 Македонија престане да важи од било која причина, согласно ОУО.

Деталниот преглед на условите за осигурување е достапен во [Општи услови за осигурување на терминални уреди.](#)

4.2.2 Осигурување на мобилни телефонски уреди

Услугата осигурување на мобилен телефонски уред нема да биде достапна за активација од 15.03.2023 година и условите за оваа услуга ќе продолжат да важат само за корисниците кои ја активирале услугата до овој датум, под услов редовно да ја плаќаат месечната премија за осигурување.

Услугата осигурување на мобилни телефонски уреди е достапна од страна на Кроација Осигурување АД Скопје во согласност со Условите и карактеристиките на производот купен преку Операторот за електронски комуникациски услуги А1 Македонија ДООЕЛ Скопје (понатака: А1 Македонија).

Врз основа на осигурувањето, уредот ќе биде или поправен или заменет за нов. Договорот за осигурување започнува на точниот датум и време како што е наведено во Договорот за осигурување (потврдата за осигурување). Корисникот плаќа учество во штета при секое пријавување дефект на телефонот.

Понуда

Ниво	Основна цена на мобилен телефон (со вклучен ДДВ)		Осигурување	
	од [ден]	до [ден]	Месечна премија	Франшиза
Ниво 1	0	5.999	49	399
Ниво 2	6.000	11.999	99	899
Ниво 3	12.000	22.999	149	1.499
Ниво 4	23.000	36.999	249	2.499
Ниво 5	37.000	94.999	549	4.999

Ситуации кои ги покрива осигурувањето:

- Неисправност на уредот,
- Скршен уред,
- Оштетување од вода,
- Пожар,
- Светска покриеност (оштетување на било кое место надвор од земјата).

Осигурувањето ќе важи се додека корисникот ја плаќа месечната премија за осигурување изразена во месечната фактура за електронски комуникациски услуги издадена од страна на А1 Македонија.

Корисникот може да има осигурување на мобилниот телефонски уредот и повеќе од 24 месеци доколку редовно ја плаќа месечната премија за осигурување изразена во месечната фактура за електронски комуникациски услуги.

Месечната премија за осигурување според Договорот за осигурување ќе биде наведена како посебна ставка во месечната фактура за електронски комуникациски услуги.

4.3. Комуникациски услуги на фиксна локација

4.3.1 Надоместоци за инсталација/деинсталација и техничка интервенција за услуги на фиксна локација преку кабелска и оптичка технологија (за A1 тарифни модели):

Вид надоместоци	Износ (денари)	Забелешка
Надоместок за инсталација на терминална опрема	Еднократен надомест од 2.376	Овој надоместок не се наплаќа за претплатнички договори склучени со времетраење на договорната обврска од 24 месеци
	или на 24 месеци по 99 ден./месечно*	
Надоместок за деинсталација на терминална опрема	999	При деинсталација на опрема од страна на техничко лице од Операторот на адресата на Претплатникот
Техничка интервенција на барање на Претплатникот	1.999	Се наплаќа при интервенција што не претставува отстранување технички пречки и дефекти или при дополнителна интервенција кај корисник за инсталација на дополнителен ТВ-приемник
Преселба	1.999	Нова инсталација при преселба на техничка опрема на нова адреса
Мирување	1.499	Независно од времетраењето на мирувањето
Инсталација по брза постапка	999	Доколку корисникот сака да добие приоритетна инсталација за период пократок од 7 дена

Далечински управувач	199	Доколку корисникот побара замена на далечински управувач
Надоместок за инсталација на интерактивен дигитален ресивер за користење на Интерактивна телевизија	Еднократен надомест од 1.999	Доколку постоечки корисник на Vip Combo и Vip Connect Trio каде има техничка можност побара користење на услугата Интерактивна Телевизија
	или на 12 месеци по 199 ден./месечно**	
Надоместок за изнајмување на еден дигитален ТВ приемник	99 ден/ месечно	Се наплаќа доколку Претплатник изнајми Дигитален ТВ приемник од операторот

* Доколку корисникот го плаќа овој надомест на рати и додека трае исплатата на ратите направи промена на тарифа или деактивација, преостанатиот дел од ратите ќе му се наплатат вкупно во наредната сметка.

** Доколку корисникот го плаќа овој надомест на рати и додека трае исплатата на ратите изврши повторна замена со друг тип на уред, платениот надомест не му се враќа на корисникот.

4.3.2 Надоместоци што ги наплаќа Операторот во случај кога Претплатникот нема да ја врати терминалната опрема што му е дадена од Операторот на користење со реверс или доколку таа опрема е вратена оштетена или нецелосна:

Еднократни надоместоци:	Износ (денари)
Интернет модем	3.499
LTE Box модем	3.999
Сапору антена	6.290
Дигитален приемник за ТВ (HD/SD)	3.499
CAM приемник за ТВ	1.499
GSM фиксен модем	3.999
Mesh Wi-Fi засилувач	3.499
Smart Card за ТВ	499
Кабел (за интернет/фиксен модем, дигитален приемник)	199
Далечински управувач	199
Адаптер за напојување	199

Антенa за LTE/GSM/Интернет модем	299
----------------------------------	-----

4.3.3 Надоместоци за инсталација/деинсталација и техничка интервенција за услуги на фиксна локација преку други технологии

Вид еднократни надоместоци	Износ (денари)	Забелешка
Надоместок за инсталација на терминална опрема кај резиденцијални корисници	1.399	Надоместок се наплаќа доколку корисникот побара да се изврши инсталација на опремата. Овој надоместок не се наплаќа доколку корисникот сам ја изврши инсталацијата.
Надоместок за интервенција кај резиденцијални корисници	1.999	Надоместокот се наплаќа доколку корисникот побара интервенција од техничка служба.
Надоместок за инсталација на терминална опрема кај бизнис корисници	2.499	Надоместок се наплаќа доколку корисникот побара да се изврши инсталација на опремата. Овој надоместок не се наплаќа доколку корисникот сам ја изврши инсталацијата.
Надоместок за интервенција кај бизнис корисници	2.499	Надоместок се наплаќа доколку корисникот побара интервенција од техничка служба.
Мирување	1.499	Независно од времетраењето на мирувањето.
Замена на уред по барање на корисник	599	Доколку корисник побара замена на ТВ приемник или модем

4.3.4 Осигурување на комуникациска опрема за услуги на фиксна локација и бесплатно осигурување на домот

Осигурување на комуникациска опрема за услуги на фиксна локација која е во сопственост на A1 Македонија и бесплатно осигурување на домот претставува осигурителен производ на компанијата Триглав Осигурување АД Скопје, производ кој во заедничка соработка е посебно развиен со повластени услови за претплатниците (физички лица) на A1 Македонија.

Комбинираното осигурување за домаќинства претставува пакет осигурување на домот, коешто вклучува:

- Осигурување на градежен објект - стан/куќа;

- Предмети во домаќинството – покуќнина, вклучувајќи ја опремата за услуги на фиксна локација; □ Одговорност кон трети лица; □ Триглав домашна асистенција.

Осигурување на комуникациска опрема за услуги на фиксна локација и бесплатно комбинирано осигурување на домот корисниците се заштитени од следните основни ризици:

Пожар, удар од гром, експлозија, невреме, град, манифестации и демонстрации, излевање на вода од инсталации, провална кражба и разбојништво, трошоци за нужно сместување во случај на тотална штета, лизгање и одронување на земјиште и снежни лавини.

Услугата, Осигурување на комуникациската опрема за услуги на фиксна локација и комбинирано осигурување на домот важи само за физички лица, претплатници кои имаат активен договор, кои ќе направат нова активација или обнова на постоечкиот договор на нови 24 месеци за услуги на фиксна локација. Договорот за осигурување ќе биде валиден од денот на активирање на услугите на фиксна локација од страна на A1 Македонија.

Понуда

Понудата за осигурување вклучува две услуги:

1. Осигурување на комуникациската опрема за услуги на фиксна локација и
2. Осигурување на домот

Со активација на услугата осигурување на комуникациската опрема за услуги на фиксна локација, претплатникот добива бесплатно осигурување за домот.

Цената на пакетот е 199 денари месечно, за период од 24 месеци. За овој пакет ДДВ нема да се пресметува од причина што оваа услуга не подлежи на плаќање на ДДВ.

Промена на тарифен модел

Оваа понуда останува активна доколку корисникот направи само промена од еден кон друг тарифен модел без да го обнови на договорот, доколку истата е достапна за новиот тарифен модел.

За корисниците кои ја имаат оваа промоција важат стандардните правила за промена на тарифен модел објавени на следниот [линк](#) во точка 10.2. Понудата може да се комбинира со останатите актуелни промоции.

Деталниот преглед на условите за осигурување е достапен во [Општи Услови за комбинирано осигурување на домаќинства](#).

4.4. Услуга Roadside Assistance – Помош на пат

A1 Македонија во соработка со ORYX Assistance ја нуди услугата Roadside Assistance - помош на пат достапна за сите A1 постпејд мобилни корисници (физички и правни лица), со склучување договор на 24 месеци.

Услугата Roadside Assistance – Помош на пат претставува асистенција и поправка на возила до 3.5 тони.

Оваа услуга овозможува користење помош на пат во случај при дефект на возилото, невнимателно ракување, но и надворешни влијанија или сообраќајни незгоди.

Понуда

Услугата Roadside Assistance – Помош на пат - достапни се три пакети:

- Македонија
- Регион (Македонија, Албанија, Косово, Србија, Бугарија, Грција, Хрватска, Црна Гора и Босна)
- Европа

Поволности	Македонија	Регион	Европа
Месечна претплата	79 МКД	99 МКД	129 МКД
Помош на пат (поправка)	7.500 МКД	12.500 МКД	17.000 МКД
Транспорт на возило	12.000 МКД	23.000 МКД	34.000 МКД
Заменско возило*	1 ден 3.100 МКД по ден	2 дена 3.100 МКД по ден	3 дена 3.100 МКД по ден
Алтернативен транспорт	5.000 МКД	9.000 МКД	18.000 МКД

Достава на гориво	До 20л, Неограничено број пати		
Drive angel app.*	Неограничено		
Хотелско сместување	/	3 дена 3.100MKD по ден, по лице	4 дена 3.100 MKD по ден, по лице
<u>Вкупна вредност на покритието на пакетот*</u>	27.600 MKD	50.700 MKD	78.300 MKD
<u>Контакт центар</u>	Неограничено 24/7		

Лимитите на поволностите кои се наведени во табелата се годишни 12 месеци, додека пакетите се со важност од 24 месеци.

* Вкупна вредност на покритието на пакетот – во вкупната вредност не се пресметани поволностите за неограничено користење на услугата достава на гориво и услугата хотелско сместување за возачот и сопатниците, најмногу до 4 дена, согласно избраниот пакет, до вкупен износ од 3.100 денари по ден и по лице.

Поволностите од оваа услуга може да се користат во случај:

- незгода / несреќа поради која возилото не е во возна состојба или е невозможно со возилото да се управува на безбеден начин;
- несовесно ракување со возилото, што го оневозможило движењето на возилото или безбедното возење;
- техничка неисправност на возилото заради која возилото не е во возна состојба или возењето станало небезбедно или опасно по живот, како и
- надворешно влијание кое го оневозможило движењето на возилото или безбедното возење.

Пакет на услугата – со активација на услугата корисниците имаат право да ги користат следните поволности:

- услуга на контакт центарот каде корисникот може да го пријави осигурениот настан и да добие информации за производот Roadside Assistance и неговите поволности 0-24 часа дневно, 365 дена во годината;
- услуга за помош (поправка на возило) на пат до максимален вкупен износ од 7.500 MKD/12.500 MKD или 17.000MKD согласно пакетот кој го има активирано;
- услуга за превоз на возилото до максимален вкупен износ од 12.000 MKD/23.000 MKD или 34.000MKD согласно избраниот пакет;

- услуга за користење на заменско патничко возило во случај на сообраќајна несреќа или дефект, најмногу до 1, 2 или 3 дена до вкупен износ од 3.100,00 МКД по ден, согласно избраниот пакет;
- услуга за алтернативен превоз за возачот и сопатниците до максимален вкупен износ од 5.000 МКД/9.000 МКД или 18.000 МКД, согласно избраниот пакет;
- неограничено користење на услугата на достава на гориво;
- неограничено користење на апликацијата Drive Angel.

Правила за користење

Корисникот кој е физичко лице може да ги користи поволностите на производот Roadside Assistance доколку истиот во моментот на несреќата бил во возилото, без оглед на тоа дали е сопственик на возилото или е возач или совозач. Во случај на корисник кој е правно лице, поволностите на производот Roadside Assistance може да ги користи кое било лице кое управува со возилото.

За услугата Roadside Assistance - помош на пат, соодветно се применуваат и важат одредбите од Општите Услови кои се достапни на следниот [линк](#).

4.5. Услуга Home Assistance – Помош во Вашиот дом

A1 Македонија во соработка со ORYX Assistance ја нуди услугата Home Assistance – Помош во вашиот дом која е достапна за сите A1 постпејд мобилни и фиксни корисници (физички лица), без договорна обврска.

Услугата Home Assistance – Помош во Вашиот дом која овозможува техничка помош во случај на итна интервенција за отстранување на дефекти во домот. Услугата овозможува интервенција од електричар, водоинсталатер, стаклар, столар или бравар.

Понуда

Home Assistance - Помош во Вашиот дом	
Месечна претплата	99 денари
Водоводџија	Годишен лимит од 13.000 денари
Електричар	
Столار	
Стаклар	
Бравар	
Останато	
Контакт центар 24/7/365	0800 22 202

Лимитите на поволностите кои се наведени во табелата се годишни, 12 месеци.

Дефекти кои ги покрива услугата Home Assistance Помош во Вашиот дом

- Санација на брава или овозможување на отварање на врата поради: заглавен/скршен клуч во брава, скршена брава или оштетена брава во случај на провална кражба
- Неможност за затворање на надворешни врати и прозорци поради: кршење или оштетување на самите врати или прозорци, како и на нивните рамки
- Санација на водоводни и канализациски цевки поради: пукната цевка, протекувања од споеви на водоводни цевки, протекувања од централен систем за греење, затнати одводни и канализациски цевки
- Санација на електрична инсталација поради: краток спој, оштетена изолација на кабли, оштетени електрични спојки и друго.

За услугата Home Assistance – помош во Вашиот дом, соодветно се применуваат и важат одредбите од Општите Услови кои се достапни на следниот [линк](#).

4.6. Пакети Home Assistance – Помош во Вашиот дом и Roadside Assistance – Помош на пат

Покрај тоа што услугите Home Assistance – Помош во Вашиот дом и Roadside Assistance – Помош на пат може да се активираат посебно, за корисниците достапна е и можноста да активираат пакет од двете услуги.

Пакетите се достапни за сите A1 постпејд мобилни корисници (физички лица), со склучување договор на 24 месеци за користење на услугата.

Услугата Roadside Assistance – помош на пат овозможува користење помош на пат во случај при дефект на возилото, невнимателно ракување, но и надворешни влијанија или сообраќајни незгоди.

Услугата Home Assistance – Помош во вашиот дом која Ви овозможува техничка помош во случаи на итни интервенции за отстранување на дефекти во домот. Услугата овозможува интервенција од електричар, водоинсталатер, стаклар, столар или бравар.

Пакет	Помош на пат Македонија и помош во Вашиот дом	Помош на пат Регион и помош во Вашиот дом	Помош на пат Европа и помош во Вашиот дом
Месечна претплата	129МКД	149МКД	199МКД

Поволностите од услугите како и правилата за користење на услугите од пакетот се дел од точка **4.4. и 4.5.** од овој ценовник.

4.7 Продолжена гаранција

Од 15.01.2026 A1 Македонија во соработка со Триглав Осигурување АД Скопје нуди нова услуга - **Продолжена гаранција**.

Услугата Продолжена гаранција претставува продолжување на времетраењето на фабричката гаранција на производот за дополнителни 24 месеци, преземајќи ги карактеристиките и условите на гаранцијата издадена од производителот на уредот.

Услугата Продолжена гаранција се активира за уреди купени од само од А1 Македонија за кои фабричката гаранција изнесува најмалку 6 месеци. Услугата Продолжена гаранција може да се активира во рок од 30 дена од моментот на купување на уредот од А1 Македонија. По истекот на 30 дена од купување на уредот нема можност да се активира услугата. Со активација на услугата Продолжена гаранција во А1 Македонија, по истекот на фабричката гаранција, корисникот добива дополнителни 24 месеци гаранција за купениот уред.

Кои уреди може да се осигуруваат со услугата Продолжена гаранција?

Апарати за домаќинство

- Бела техника
- Апарати за греење и ладење
- ТВ и други аудио и видео апарати
- Фото апарати и камери
- Телефони и мобилни уреди
- Смарт часовници и други смарт уреди
- Прочистувачи на воздух
- Компјутери и други електронски и комуникациски апарати

Нови микро превозни средства

- Велосипеди
- Електрични велосипеди
- Електрични тротинети

Опфатени ризици со продолжена гаранција

Се што опфаќа фабричката гаранција на производителот, опфаќа и услугата Продолжена гаранција

- грешка во изработката
- недостаток во материјалите или калапот
- грешка на производителот
- сервисирање на штетата или уништувањето кои се покриени со гаранцијата од производителот.

Месечната претплата на услугата Продолжена гаранција зависи од висината на Основната цена на уредот:

- 59 мкд месечна претплата за уреди до 30.000 мкд
- 99 мкд месечна претплата за уреди од 30.001 мкд до 60.000 мкд
- 149 мкд месечна претплата за уреди над 60.000 мкд

*Оваа услуга не подлежи на ДДВ и месечната претплата е без вклучен ДДВ.

За услугата Продолжена гаранција, соодветно се применуваат и важат одредбите од Општите Услови кои се достапни на следниот [линк](#).