

## UVJETI KORIŠTENJA REGULIRANIH ROAMING USLUGA U ZEMLJAMA EEA (EU + Norveška, Lihtenštajn i Island) ZA KORISNIKE HRVATSKOG TELEKOMA D.D. U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

1. Korištenje roaming usluga u zemljama EEA za potrebe povremenih putovanja omogućeno je na svim tarifama Hrvatskog Telekoma d.d. (dalje: Hrvatski Telekom), osim ukoliko nije drugačije definirano uvjetima pojedine tarife. U slučaju tarifa za korisnike bonova preduvjet za korištenje usluga u roamingu je da je SIM kartica /eSIM profil prethodno aktivirana prvim pozivom/SMS-om/podatkovnim povezivanjem u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži Hrvatskog Telekoma.
2. Korištenje roaming usluga u zemljama EEA obračunava se na temelju domaćih cijena u tarifi ili opciji korisnika na sljedeći način:
  - a. ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova/podatkovnog prometa prema ostalim mobilnim mrežama u Republici Hrvatskoj (dalje: RH), troše se te minute/SMS/podatkovni promet;
  - b. ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika ne uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova/podatkovnog prometa prema ostalim mobilnim mrežama u RH, ili su sve minute/SMS-ovi/podatkovni promet prema ostalim mobilnim mrežama u RH u tarifi/opciji potrošeni naplaćuje se cijena poziva/SMS-ova/podatkovnog prometa prema ostalim mobilnim mrežama u RH koja vrijedi za aktiviranu domaću tarifu/opciju;
  - c. ako se u okviru domaće tarife/opcije korisnika naplaćuje naknada za uspostavu poziva prema ostalim mobilnim mrežama u RH, ista će se naplaćivati i u roamingu u zemljama EEA;
  - d. primjenjuju se obračunske jedinice koje vrijede u okviru domaće tarife/opcije korisnika;
  - e. u slučaju različitih cijena poziva/SMS-ova/podatkovnog prometa prema ostalim mobilnim mrežama u RH ovisno o dobu dana (peak/off peak vremena) primjenjuje se vremenska zona u mreži Hrvatskog Telekoma.
3. Hrvatski Telekom može primijeniti politiku pravedne uporabe na potrošnju roaming usluga u zemljama EEA koje se pružaju pod uvjetima navedenim u članku 2. ovih uvjeta korištenja u cilju sprječavanja zlouporabe ili prekomjerne uporabe.
4. Mjere koje Hrvatski Telekom može primijeniti u okviru politike pravedne uporabe određene su Provedbenom uredbom Komisije (EU) 2016/2286 od 15. prosinca 2016. o utvrđivanju detaljnih pravila o primjeni politike pravedne uporabe.
5. U svrhu primjene politike pravedne uporabe Hrvatski Telekom može primijeniti jednu ili više mjera, a koje mogu biti sljedeće:
  - a. Hrvatski Telekom može od korisnika roaminga u EEA zahtijevati dodatni dokaz o uobičajenom boravištu

- u RH ili drugim stabilnim vezama s RH, a koji nije predviđen Općim uvjetima poslovanja Hrvatskog Telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (Mobilne usluge Hrvatskog Telekoma; dalje: Opći uvjeti) ili drugim posebnim uvjetima i/ili specifikacijama za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma koje korisnik koristi;
- b. u pojedinim domaćim tarifama/opcijama koje uključuju određenu količinu podatkovnog prometa, te u pojedinim domaćim tarifama za korisnike bonova, Hrvatski Telekom može odrediti minimalnu količinu podatkovnog prometa koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u EEA bez dodatne roaming naknade, odnosno po cijenama sukladno navedenom u članku 2. ovih uvjeta korištenja. Hrvatski Telekom na svojim web stranicama objavljuje popis domaćih tarifa/opcija koje mogu biti obuhvaćene ovom mjerom, s naznačenom količinom podatkovnog prometa koja je u tom slučaju dostupna korisnicima u roamingu u EEA bez dodatne roaming naknade;
  - c. Hrvatski Telekom može primijeniti mehanizme kontrole radi utvrđivanja jesu li korisnici pretežito koristili usluge u pokretnoj mreži Hrvatskog Telekoma ili one u roamingu u EEA i jesu li pri tome korisnici uglavnom bili prijavljeni u pokretnoj mreži Hrvatskog Telekoma ili u roamingu u mrežama drugih operatora u EEA. Ukoliko Hrvatski Telekom utvrdi da je pojedini korisnik u prethodnom promatranom razdoblju, koje nije kraće od 4 mjeseca (123 dana), pretežito koristio pojedinu uslugu u roamingu u EEA i uglavnom bio prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u EEA, Hrvatski Telekom može tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zlouporabe ili prekomjerne uporabe regulirane roaming usluge u EEA. Ukoliko nakon 15 dana od poslane obavijesti korisnik u promatranom razdoblju i dalje zadrži pretežito korištenje te usluge u roamingu u EEA, pri čemu je i dalje uglavnom prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u EEA, Hrvatski Telekom može primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje te usluge;
  - d. kao dodatne mehanizme kontrole rizika zlouporabe ili prekomjerne uporabe roaming usluga Hrvatski Telekom može pratiti postoji li dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice/eSIM profila povezane uglavnom ili isključivo s uporabom u roamingu ili postoji li pretplata i uzastopna uporaba više SIM kartica/eSIM profila od strane istog korisnika u roamingu. Ukoliko Hrvatski Telekom u promatranom razdoblju za pojedinog korisnika utvrdi postojanje jednog od pokazatelja navedenih u ovoj točki, Hrvatski Telekom može tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zlouporabe ili prekomjerne uporabe roaming usluga u EEA. Ukoliko i nakon 15 dana od poslane obavijesti pokazatelji korištenja usluga HT-a ukazuju na rizike zlouporabe ili prekomjerne uporabe roaming usluga u EEA Hrvatski Telekom može u slučaju tog korisnika primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje roaming usluga u EEA.
6. U slučaju primjene neke od mjera navedenih u članku 5. ovih uvjeta korištenja Hrvatski Telekom na svojim web stranicama objavljuje uvjete i pravila koja se odnose na pojedinu mjeru politike pravedne uporabe u primjeni.
  7. Ukoliko su temeljem primijenjenih mjera iz članka 5. ovih uvjeta korištenja ispunjeni uvjeti za primjenu dodatne roaming naknade, ista se obračunava na sljedeći način:
    - a. dodatna roaming naknada se obračunava dodatno na domaću cijenu u tarifi ili opciji koja je određena sukladno navedenom u članku 2. ovih uvjeta korištenja;
    - b. iznosi dodatnih roaming naknada i najviši ukupni iznosi koji se mogu naplatiti u slučaju primjene dodatne roaming naknade navedeni su u Službenom cjeniku Hrvatskog Telekoma d.d. za korisnike

mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (Cjenik mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu) i na web stranicama Hrvatskog Telekomu. Hrvatski Telekom zadržava pravo promjene iznosa dodatnih roaming naknada vezano uz usklađivanje cijena roaming naknada s promjenom tečaja eura, te s promjenom najviših reguliranih veleprodajnih naknada sukladno odredbama Uredbe (EU) br. 531/2012 Europskog parlamenta i Vijeća o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji;

- c. obračunska jedinica za dolazne i odlazne pozive u roamingu u EEA je sekunda, uz početno obračunsko razdoblje od 30 sekundi za odlazne pozive, dok je obračunska jedinica za podatkovni promet kilobajt.
8. Hrvatski Telekom obavještava korisnika u slučaju ako su ispunjeni uvjeti za primjenu dodatne roaming naknade, te o primjenjivom iznosu dodatne roaming naknade ukoliko korisnik nastavi s uporabom roaming usluga u EEA nakon zaprimljene obavijesti.
9. U slučaju zaprimanja obavijesti o ispunjenim uvjetima za primjenu dodatne roaming naknade temeljem primijenjenih mehanizama kontrole iz članka 5. ovih uvjeta korištenja korisnik Hrvatskog Telekomu ima pravo podnošenja prigovora u vezi s primjenom dodatne roaming naknade uz dostavu dokaza da roaming usluge u EEA upotrebljava samo za potrebe povremenih putovanja u EEA. Korisnik prigovor iz ovog članka može podnijeti na sljedeći način:

Privatni korisnici:

- e-mail: [prigovori@t.ht.hr](mailto:prigovori@t.ht.hr)
- fax: 098 1560
- adresa: Hrvatski Telekom d.d., p.p. 526, 10020 Zagreb

Poslovni korisnici:

- e-mail: [racun.poslovni@t.ht.hr](mailto:racun.poslovni@t.ht.hr)
- fax: 0800 9079
- adresa: Hrvatski Telekom p.p. 192, 10000 Zagreb

Podnošenje prigovora ne odgađa primjenu dodatnih roaming naknada.

10. U slučaju primjene dodatne roaming naknade, nakon što se utvrdi kako više ne postoje uvjeti za primjenu iste, Hrvatski Telekom će dodatnu roaming naknadu ukinuti, o čemu će pravovremeno obavijestiti korisnika.
11. Primjena dodatne roaming naknade moguća je i ukoliko bi Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti odobrila zahtjev za primjenu dodatne roaming naknade s ciljem osiguravanja održivosti domaćeg modela naplate usluga Hrvatskog Telekomu. U tom slučaju Hrvatski Telekom na svojim web stranicama objavljuje uvjete i pravila primjene dodatne roaming naknade.
12. Ukoliko Hrvatski Telekom utvrdi da se SIM kartice/eSIM profili organizirano preprodaju kako bi se omogućila potrošnja reguliranih roaming usluga u EEA po domaćim cijenama iz članka 5. ovih uvjeta korištenja, Hrvatski Telekom može poduzeti hitne mjere kako bi se isto onemogućilo, odnosno kako bi se osiguralo pružanje usluga Hrvatskog Telekomu sukladno Općim uvjetima, ovim uvjetima korištenja i drugim posebnim uvjetima i/ili specifikacijama za mobilne usluge Hrvatskog Telekomu.
13. Hrvatski Telekom će pretplatniku svaki mjesec ispostavljati račun za obavljene mobilne usluge Hrvatskog Telekomu. Pretplatnik je obavezan podmiriti račun do datuma dospijeca naznačenog na računu. Troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa u potpunosti snosi pretplatnik. Pretplatnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastalog za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora, uključujući i troškove roaminga čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.

14. Potrošnja podatkovnog prometa u roamingu ograničena je na iznos od 465,41 kn s PDV-om po pojedinoj SIM kartici/eSIM profilu. Hrvatski Telekom zadržava pravo promjene navedenog iznosa s promjenom tečaja eura sukladno odredbama Uredbe (EU) br. 531/2012 Europskog parlamenta i Vijeća o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji. Hrvatski Telekom, u svrhu zaštite korisnika, zadržava pravo blokiranja podatkovnog prometa u roamingu u slučajevima definiranim međunarodnim ugovorima o roamingu sa roaming partnerima.
15. Upozorenje o povećanoj potrošnji može kasniti ako je do takvog povećanja došlo za vrijeme boravka pretplatnika izvan teritorija Republike Hrvatske, s obzirom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu Hrvatski Telekom zaprima od drugih operatora.
16. Hrvatski Telekom sklapa bilateralne ugovore sa LTE/4G partnerima u inozemstvu za korištenje 4G mreže. Lista partnera dostupna je na službenim stranicama Hrvatskog Telekom. Brzina prijenosa podatkovnog prometa ovisi o razini 4G signala, modelu uređaja te trenutnoj opterećenosti mreže.
17. U roamingu u zemljama EEA i ostalim zemljama kao i dosad pojedini sadržaji dostupni putem posebnih usluga, kao što su MaxTVtoGO, Pickbox, HBO Go ili Deezer, te usluge s posebnom tarifom i dalje neće biti dostupne korisnicima u roamingu s obzirom na njihovu dostupnost samo na području Republike Hrvatske sukladno navedenom u uvjetima korištenja tih usluga.
18. Korisnici na bonove mogu koristiti i sredstva koja se nalaze na bonus računu na roaming usluge koje ostvare u zemljama EEA.
19. Hrvatski Telekom može u svojoj ponudi imati i alternativnu roaming ponudu koja korisnicima omogućava korištenje roaming usluga u zemljama EEA pod uvjetima koji su različiti od navedenog u ovim uvjetima korištenja. Zahtjev za korištenje alternativnih roaming ponuda korisnici zasebno podnose, pri čemu se primjenjuju uvjeti korištenja alternativnih roaming ponuda.
20. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim uvjetima korištenja na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti i drugi posebni uvjeti i/ili specifikacije za mobilne usluge Hrvatskog Telekom koje korisnik koristi.
21. Hrvatski Telekom pridržava pravo izmjene ovih uvjeta korištenja, o čemu će korisnik biti obaviješten putem web stranica ili na drugi primjeren način.
22. Ovi uvjeti korištenja su važeći od 15. lipnja 2017. godine te su trajni do obavijesti o izmjeni.