

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) u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, 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 primjenjuje 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 primjenjuje 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, što uključuje primjenu jedne ili više mjera na način kako slijedi:
 - a. zahtjev za dodatnim dokazom 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

- pojedinih domaćim tarifama za korisnike bonova, Hrvatski Telekom određuje 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 su obuhvaćene ovom mjerom, s naznačenom količinom podatkovnog prometa koja je u tom slučaju dostupna korisnicima u roamingu u EEA bez dodatne roaming naknade. U slučaju primjene mjere iz ove točke u pojedinoj domaćoj tarifi za korisnike bonova, ista se primjenjuje umjesto zahtjeva iz prethodne točke a.;
- c. primjena mehanizma 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. praćenje 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.
5. Hrvatski Telekom na svojim web stranicama objavljuje uvjete i pravila koja se odnose na pojedinu mjeru politike pravedne uporabe iz članka 4. ovih uvjeta korištenja u primjeni.
6. Ukoliko su temeljem primijenjenih mjera iz članka 4. 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 navedeni su u Službenom cjeniku Hrvatskog Telekoma d.d. za korisnike mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (Cjenik mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma) i na web stranicama Hrvatskog Telekoma. 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) 2022/612 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. travnja 2022. 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.

7. 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.
8. U slučaju zaprimanja obavijesti o ispunjenim uvjetima za primjenu dodatne roaming naknade temeljem primijenjenih mehanizama kontrole iz članka 4. ovih uvjeta korištenja korisnik Hrvatskog Telekoma 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.
9. 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.
10. 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 Telekoma. U tom slučaju Hrvatski Telekom na svojim web stranicama objavljuje uvjete i pravila primjene dodatne roaming naknade.
11. 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 2. ovih uvjeta korištenja, Hrvatski Telekom može poduzeti hitne mjere kako bi se isto onemogućilo, odnosno kako bi se osiguralo pružanje usluga Hrvatskog Telekoma sukladno Općim uvjetima, ovim uvjetima korištenja i drugim posebnim uvjetima i/ili specifikacijama za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma.
12. Hrvatski Telekom će pretplatniku svaki mjesec ispostavljati račun za obavljene mobilne usluge Hrvatskog Telekoma. Pretplatnik je obavezan podmiriti račun do datuma dospelja 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.
13. Potrošnja podatkovnog prometa u roamingu ograničena je na iznos od 471,33 kn / 62,50 EUR (s PDV-om) po pojedinoj SIM kartici/eSIM profilu. Na zahtjev korisnika može se povećati ili ukinuti ograničenje potrošnje podatkovnog prometa u roamingu. Povećanja ograničenja potrošnje podatkovnog prometa u roamingu može se zatražiti u koracima od dodatnih 471,33 kn / 62,50 EUR (s PDV-om). U slučaju uređaja za komunikaciju između strojeva mogućnost primjene ograničenja potrošnje podatkovnog prometa iz ovog članka definirat će se zasebnim uvjetima korištenja tarifa namijenjenih za komunikaciju između strojeva. Hrvatski Telekom, u svrhu zaštite korisnika, zadržava pravo blokiranja podatkovnog prometa u roamingu u slučajevima definiranim međunarodnim ugovorima o roamingu sa roaming partnerima.
14. 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.
15. Hrvatski Telekom poduzima mjere kako bi se roaming usluge u zemljama EEA pružale po istim uvjetima koji vrijede za korištenje takvih usluga putem domaće mreže Hrvatskog Telekoma. Navedeno uključuje omogućavanje korištenja u roamingu u zemljama EEA dostupnih tehnologija i najvećih brzina prijenosa podataka sukladno mogućnosti korištenja istih u domaćoj mreži Hrvatskog Telekoma temeljem pojedine tarife. Međutim neovisno o tome, a iz razloga što Hrvatski Telekom nema kontrolu nad posjećenim mrežama, odnosno načinu korištenja usluga u roamingu u zemljama EEA, moguće je kako će se u nekim slučajevima

kakvoća usluge u roamingu u zemljama EEA razlikovati od kakvoće usluge u domaćoj mreži Hrvatskog Telekoma, pri čemu neki od razloga za to mogu biti sljedeći:

- a. nedostupnost određene tehnologije u pojedinoj mreži u zemljama u EEA, odnosno nedostupnost istih pod istim uvjetima kao što su dostupne u mreži Hrvatskog Telekoma;
- b. nepokrivenost mrežom ili tehnologijom na određenom području pojedine mreže u zemlji u EEA;
- c. utjecaj razine signala mreže, trenutne opterećenosti mreže, korištenog modela uređaja, te drugih vanjskih čimbenika na dostupnost i pojedine parametre kakvoće usluge (brzina, kašnjenje i slično).

Korisnik Hrvatskog Telekoma ima pravo podnošenja prigovora u vezi s kakvoćom usluga u roamingu u zemljama EEA.

16. Korištenje usluga s posebnom tarifom nije dostupno korisnicima u roamingu. Pozivi u roamingu prema brojevima koji su u zemljama EEA oglašeni kao besplatni brojevi obračunavaju se u skladu s uvjetima navedenim u članku 2. ovih uvjeta korištenja.
17. Korisnici na bonove mogu koristiti i sredstva koja se nalaze na bonus računu na roaming usluge koje ostvare u zemljama EEA.
18. 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.
19. Korisnik prigovore iz članka 8. i članka 15. ovih uvjeta korištenja može podnijeti na sljedeći način:

Privatni korisnici:

- e-mail: prigovori@t.ht.hr
- adresa: Hrvatski Telekom d.d., p.p. 21, 10002 Zagreb

Poslovni korisnici:

- e-mail: racun.poslovni@t.ht.hr
- adresa: Hrvatski Telekom p.p. 192, 10002 Zagreb

Podnošenje prigovora je moguće i putem <https://o-racunima.hrvatskitelekom.hr/info>.

Podnošenje prigovora ne odgađa primjenu dodatnih roaming naknada temeljem primijenjenih mehanizama kontrole iz članka 4. ovih uvjeta korištenja.

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 Telekoma 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 1. srpnja 2022. godine te su trajni do obavijesti o izmjeni.

Datum objave: 1. srpnja 2022. godine