



## Uvjeti korištenja - Politika pravedne uporabe usluga u EU/EEA roamingu (Tomato)

### I. Uvodne odredbe

1. Sukladno primjenjivoj Uredbi (EU) br. 531/2012 Europskog parlamenta i Vijeća o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u EU/EEA zemljama (dalje u tekstu: Uredba o roamingu), Provedbenoj uredbi Komisije (EU) 2016/2286 o utvrđivanju detaljnih pravila o primjeni politike pravedne uporabe i članku 2.14. Općih uvjeta poslovanja, A1 ima pravo primijeniti niz mjera u okviru politike pravedne uporabe.

Mjere politike pravedne uporabe obuhvaćaju mjere koje imaju za svrhu sprječavanje prekomjernog korištenja roaming usluga po domaćim cijenama i sprječavanje zlouporaba.

Mjere koje se mogu implementirati vezano uz prekomjernu uporabu ili zlouporabu u EU/EEA roamingu su:

- o uvođenje praga (limita) za korištenje podatkovnog prometa u EU/EEA roamingu po domaćim cijenama bez roaming dodatne naknade (engl. „Fair Use Limit“, ili skraćeno „FUL“) - prekoračenjem praga (limita) naplaćuje se dodatna naknada za prijenos podataka u EU/EEA roamingu;
  - o primjena mehanizama za utvrđivanje jesu li korisnici u određenom periodu pretežno boravili i pretežno koristili mobilne usluge u EU/EEA roamingu ili u drugim državama, te sukladno tome uvođenje dodatne roaming naknade za pozive, poruke i/ili prijenos podataka
  - o praćenje aktivnosti SIM kartice;
  - o nadziranje eventualne organizirane preprodaje SIM kartica, predočivanje dokaza o boravištu i sl.
2. Ovim Uvjetima korištenja utvrđuju se pravila za Tomato korisnike, a vezano uz primjenu svih mogućih mjera Politike pravedne uporabe usluga u EU/EEA roamingu, navedenih u članku 1. ovih Uvjeta korištenja.
  3. Dodatna roaming naknada za prijenos podataka u EU/EEA roamingu može biti primijenjena kao rezultat više mjera:

o Prekoračenje praga MB u EU/EEA roamingu po domaćim cijenama, nakon čega se počinje naplaćivati dodatna roaming naknada;

o Pretežni boravak i pretežna potrošnja prijenosa podataka u EU/EEA roamingu.

Ako korisnik zadovolji kriterije za primjenu obje gornje mjere, neće se provoditi dvostruka naplata dodatne roaming naknade, već će mu se primjenjivati jedinstvena roaming naknada povrh domaće cijene od 28,29 kn/GB (ukupno najviše 1891,65 kn/GB). Obračunska jedinica po kojoj će se obračunavati dodatna naknada će uvijek biti 1kB.

4. Dodatna roaming naknada za kategorije usluga; i) poslane SMS poruke, ii) odlazne i dolazne pozive, i iii) poslane MMS poruke u EU/EEA roamingu, može biti primijenjena po pojedinim od tih usluga kao rezultat analize pretežnog boravka i pretežne potrošnje prometa po pojedinim od te tri kategorije usluga, u EU/EEA roamingu.



## ***II. Prag (limit) za korištenje podatkovnog prometa u EU/EEA roamingu po domaćim cijenama bez dodatne roaming naknade (engl. „Fair Use Limit“, ili skraćeno „FUL“)***

5. Mjera uvođenja praga (limita) za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama znači da A1 ima pravo korisniku roaminga odrediti primjenjivu količinu podatkovnog prometa tj. prag (limit) za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama. Nakon prekoračenja tog praga A1 je dozvoljena naplata dodatne naknade koja je Uredbom o roamingu određena u mjeri u kojoj je to potrebno za povrat troškova A1 koje ima za pružanje usluga roaminga.

Iznos praga (limita) za korištenje podatkovnog prometa po domaćim definiran je zasebno za pojedinu tarifu i opciju. Taj iznos predstavlja količinu MB u EU/EEA roamingu koja se naplaćuje po domaćim cijenama, bez dodatne roaming naknade. Nakon prekoračenja praga (limita), povrh domaće cijene se do kraja kalendarskog mjeseca (obračunskog razdoblja) naplaćuje i dodatna naknada u EU/EEA roamingu u iznosu od 28,29 kn/GB.

6. Naknada je podložna izmjenama, kako je detaljno pojašnjeno u čl. 7. ovih Uvjeta korištenja.
7. Količina podatkovnog prometa te iznos dodatne naknade u EU/EEA roamingu može se mijenjati ovisno o:
- promjeni mjesečne naknade tarife ili opcije;
  - količini podatkovnog prometa uključenog u pojedinoj tarifi ili opciji;
  - usklađivanju naknada u kunama s promjenom tečaja Eura, sukladno pravilima za primjenu tečaja iz Uredbe o roamingu u kojoj su te naknade propisane u Eurima;
  - usklađivanju s promjenom najviših reguliranih veleprodajnih naknada sukladno odredbama Uredbe o roamingu.
8. A1 zadržava pravo izmjene tarifa i opcija na koje se primjenjuju prag za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama sukladno Uredbi o roamingu.
9. U slučaju uključenja, isključenja ili promjena tarifa i opcija, iznos MB koji predstavlja prag za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama se može promijeniti. Ako se tarifa promijeni tijekom obračunskog razdoblja, mijenja se iznos praga, te taj prag može biti različit od prethodnog iznosa.
10. Količina MB koji predstavljaju prag (limit) za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama određena je zasebno za pojedinu tarifu, odnosno pojedinu opciju sukladno članku 7. ovih Uvjeta korištenja te sukladno pravilima roaming regulacije.
11. Sve tarife i opcije koje nisu na popisu tarifa i opcija iz članka 15. ovih Uvjeta korištenja, nemaju definiran prag za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama te se u tom slučaju cijeli podatkovni promet iz tih tarifa i opcija može koristiti u EU/EEA roamingu bez dodatne roaming naknade.

## ***III. Informiranje korisnika o pragu (limitu) za korištenje podatkovnog prometa***

12. Korisnicima koji koriste tarife ili opcije na koje se primjenjuje prag (limit) za korištenje podatkovnog prometa u EU/EEA roamingu po domaćim cijenama bit će dostupne i sljedeće dodatne informacije:



o Prilikom spajanja na mrežu stranog roaming partnera u EU/EEA zoni, u okviru usluge SMS roaming cjenik, korisnik će u SMS poruci dobiti poveznicu na ove Uvjete korištenja temeljem kojih je razvidno primjenjuje li se u okviru njegove EU/EEA roaming potrošnje prag za korištenje podatkovnog prometa;

o Korisniku će se poslati SMS notifikacija o potrošnji MB u EU/EEA roamingu po domaćoj cijeni (dostizanju praga/limita), odnosno informacija o početku naplate dodatne naknade u EU/EEA roamingu, ako se ista primjenjuje na korisnika

Pojašnjenja radi, SMS poruka koju korisnik dobiva u trenutku prijave na gostujuću mrežu u roamingu, a koja sadrži obavijesti o cijenama poziva, SMS/MMS poruka i podatkovnog prometa, nema utjecaja na SMS poruke koje korisnik dobiva temeljem prava A1 da primjenjuje politiku pravedne uporabe, odnosno takva poruka ne poništava učinak SMS obavijesti o mogućnosti početka naplate ili o početku naplate dodatne naknade za određenu uslugu, koje je A1 već poslao korisniku.

13. U okviru usluge „SMS roaming cjenik“, korisnik ima pravo zatražiti isključenje primanja informacije o cijenama u roamingu te dostupnoj količini MB koji predstavljaju prag za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama, te isključenje primanja SMS notifikacije o potrošnji iznosa MB koji predstavljaju prag (limit) za korištenje podatkovnog prometa u EU/EEA roamingu po domaćim cijenama te početku primjene dodatne naknade.

#### ***IV. Provjera praga (limita) za korištenje podatkovnog prometa i trenutnog stanja potrošnje***

14. Provjera je moguća putem usluga „Moj Tomato“ ili „Provjera potrošnje“ (slanjem SMS-a sadržaja ? na broj 13444). U svakom trenutku dostupna je informacija o dodijeljenom iznosu praga za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama te statusu potrošnje podatkovnog prometa prije dostizanja tog praga;

#### ***V. Iznosi praga (limita) za korištenje podatkovnog prometa za pojedine tarife i opcije***

15. Količina MB koji predstavljaju prag za korištenje podatkovnog prometa po domaćim cijenama unutar obračunskog razdoblja (kalendarski mjesec) bez dodatne roaming naknade prikazana je u tablici po pojedinim tarifama i opcijama:

TARIFE I OPCIJE	Prag (limit) MB u EEA roamingu po domaćoj cijeni, bez dodatne roaming naknade	TARIFE I OPCIJE	Prag (limit) MB u EEA roamingu po domaćoj cijeni, bez dodatne roaming naknade
Srednja tarifa	3536	MINI	4243
Velika tarifa	4950	TOTAL	7071
Najveća tarifa	8485	MAXI	9192
Tomato Srednja tarifa	4243	DUPLO MINI	1415
Tomato Velika tarifa	5657	DUPLO MINI2	1415
Tomato Najveća tarifa	9192	DUPLO TOTAL	1415
Dodatnih 1500	1061	DUPLO TOTAL2	1415
Flat opcija	3536	DUPLO MAXI	1415
		DUPLO MAXI2	1415



**VI. Primjena mehanizama za utvrđivanje jesu li korisnici u određenom periodu pretežno boravili i pretežno koristili mobilne usluge u EU/EEA roamingu ili u drugim državama, te sukladno tome uvođenje dodatne roaming naknade za pozive, poruke i/ili prijenos podataka**

16. Ova se mjera uvodi za korisnike koji pretežno borave u EU/EEA roamingu te pretežno koriste mobilne usluge u EU/EEA roamingu. Sukladno roaming regulaciji, primjena domaćih cijena u EU/EEA roamingu namijenjena je za povremena putovanja te nije namijenjena za dugotrajniji boravak i prekomjernu/pretežnu potrošnju u EU/EEA roamingu te operateri imaju pravo uvesti dodatnu naknadu u EU/EEA roamingu radi sprječavanja prekomjernog korištenja roaming usluga po domaćim cijenama i sprječavanja zlouporaba.
17. Ako se utvrdi da je pojedini korisnik u prethodnom promatranom razdoblju, koje nije kraće od 4 mjeseca, pretežito koristio pojedinu uslugu u EU/EEA roamingu i uglavnom bio prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u EU/EEA, A1 može korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zlouporabe ili prekomjerne uporabe regulirane roaming usluge u EU/EEA. Ako nakon 15 dana od poslani obavijesti korisnik u promatranom razdoblju i dalje zadrži pretežito korištenje te usluge u roamingu u EU/EEA, pri čemu je i dalje pretežno prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u EU/EEA, A1 može u slučaju tog korisnika primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje te usluge.
18. Iznosi naknada po uslugama koje se primjenjuju su sljedeće:

Usluga	Obračunska jedinica	Od 1.7.2021. - 31.12.2021.	
		Dodatna naknada	Domaća cijena + dodatna naknada ne prelazi iznos od
SMS odlazni u EU/EEA roamingu	1 SMS	0,09 kn/SMS	0,56 kn/SMS
MMS odlazni u EU/EEA roamingu	1 MMS	0,02 kn/MMS	1,89 kn/MMS
Poziv odlazni u EU/EEA roamingu prema EU/EEA numeracijama	1 sekunda	0,30 kn/min	1,79 kn/min
Poziv dolazni u EU/EEA roamingu	1 sekunda	0,07 kn/min	0,07 kn/min
Prijenos podataka u EU/EEA roamingu	1 kB	28,29 kn/GB	1891,65 kn/GB

19. Iznos dodatne naknade u EU/EEA roamingu može se mijenjati ovisno o:

- usklađivanju naknada u kunama s promjenom tečaja Eura, sukladno pravilima za primjenu tečaja iz Uredbe o roamingu u kojoj su te naknade propisane u Eurima;
- usklađivanju s promjenom najviših reguliranih veleprodajnih naknada sukladno odredbama Uredbe o roamingu.

**V. Informiranje korisnika o prekomjernoj uporabi**

20. Prilikom spajanja na mrežu stranog roaming partnera u EU/EEA zoni, u okviru usluge SMS roaming cjenik, bit će navedena informacija da je kod prekomjerne uporabe u EEA roamingu moguća primjena dodatne naknade te da će korisnik dobiti SMS ako krene naplata dodatne naknade. Pojašnjenja radi, SMS poruka koju korisnik dobiva u trenutku prijave na gostujuću mrežu u roamingu, a koja sadrži obavijesti o cijenama poziva, SMS/MMS poruka i podatkovnog prometa, nema utjecaja na SMS poruke koje korisnik dobiva temeljem prava A1 da primjenjuje politiku pravedne uporabe, odnosno takva poruka ne poništava učinak SMS obavijesti o mogućnosti početka naplate ili o početku naplate dodatne naknade za određenu uslugu, koje je A1 već poslao korisniku. Korisnik će



u okviru SMS poruke dobiti i poveznicu na ove Uvjete korištenja. U okviru Moj A1 aplikacije bit će vidljivo naplaćuje li se dodatna roaming naknada.

21. A1 će korisnike obavještavati putem SMS poruke o pretežnom boravku i prometu u EU/EEA roamingu (SMS upozorenja i SMS info o početku primjene dodatne roaming naknade). Ako je korisnik stavio SIM karticu u uređaj koji nema SMS aplikaciju, informacija o naplati dodatne roaming naknade bit će vidljiva u Moj Tomato aplikaciji te u okviru usluge „Provjera potrošnje“.
22. Korisnik ima pravo tražiti prestanak slanja obavijesti (SMS upozorenja i SMS info o početku naplate dodatne roaming naknade).

#### **VI. Kriteriji za utvrđivanje prekomjerne uporabe i početak naplate dodatne roaming naknade**

23. Korištenje usluga se za korisnika prati kroz sljedeće pokazatelje:
  - Prisutnost u EU/EEA roamingu u odnosu na prisutnost u RH i u roamingu izvan EU/EEA;
  - Promet (minute, SMS, MMS, prijenos podataka) u EU/EEA roamingu u odnosu na promet u RH i u roamingu izvan EU/EEA.

Kao dan prisutnosti u EU/EEA roamingu računa se dan u kojem je korisnik imao bilo kakav promet (minute, poruke ili prijenos podataka) isključivo u EU/EEA roamingu, odnosno nije u istom danu imao promet npr. u RH ili nekoj drugoj zemlji u roamingu izvan EU/EEA. Dani u kojima nije bilo prometa (npr. isključen mobitel) ne računaju se kao dan unutar promatranog razdoblja.

24. Naplata dodatne naknade za **minute razgovora** u EU/EEA roamingu primjenjuje se kad su ispunjeni sljedeći kriteriji:

- U promatranom razdoblju od najmanje 4 mj. (123 dana) korisnik je većinom (najmanje 62 dana) boravio u EU/EEA roamingu te je broj minuta u EU/EEA roamingu tijekom 123 dana (odlaznih i dolaznih minuta) veći od ostalih minuta (odlaznih minuta u RH te odlaznih i dolaznih minuta u roamingu izvan EU/EEA);
- Po isteku 123 dana, korisnik dobiva SMS upozorenje o prekomjernoj potrošnji te se daje prilika da se u narednih 15 dana promijeni ponašanje;
- U promatranom razdoblju od 15 dana korisnik je i dalje većinom (najmanje 8 dana) boravio u EU/EEA roamingu te je broj minuta u EU/EEA roamingu tijekom 15 dana (odlazne i dolazne minute) veći od ostalih minuta (odlaznih minuta u RH te odlaznih i dolaznih minuta u roamingu izvan EU/EEA);
- Po isteku 15 dana, ako je korisnik i dalje pretežnog boravka i prometa u EU/EEA roamingu, korisnik dobiva SMS info o početku naplate dodatne roaming naknade. Povrh domaće cijene, u EU/EEA roamingu dodatno će se naplaćivati 0,30 kn/min za odlazni poziv iz EU/EEA prema EU/EEA (najviše 1,79 kn/min) te 0,07 kn/min za dolazni poziv u EU/EEA. Obračunska jedinica: odlazni poziv 30 sekundi prva minuta, kasnije 1 sekunda, dolazni poziv 1 sekunda;
- Dodatna roaming naknada će se primjenjivati sve dok korisnik u promatranom razdoblju od najmanje 4mj. (123 dana) ima pretežni boravak i pretežne minute u EU/EEA roamingu;

25. Naplata dodatne naknade za **SMS poruke** u EU/EEA roamingu primjenjuje se kad su ispunjeni sljedeći kriteriji:

- U promatranom razdoblju od najmanje 4mj. (123 dana) korisnik je većinom (najmanje 62 dana) boravio u EU/EEA roamingu te je broj poslanih SMS poruka u EU/EEA roamingu tijekom 123 dana veći od broja ostalih poslanih SMS poruka (u RH ili u roamingu izvan EU/EEA);



- Po isteku 123 dana, korisnik dobiva SMS upozorenje o prekomjernoj potrošnji te se daje prilika da se u narednih 15 dana promijeni ponašanje;
- U promatranom razdoblju od 15 dana korisnik je i dalje većinom (najmanje 8 dana) boravio u EU/EEA roamingu te je broj poslanih SMS poruka u EU/EEA roamingu tijekom 15 dana veći od broja ostalih poslanih SMS poruka (u RH i u roamingu izvan EU/EEA);
- Po isteku 15 dana, ako je korisnik i dalje pretežnog boravka i prometa u EU/EEA roamingu, korisnik dobiva SMS info o početku naplate dodatne roaming naknade. Povrh domaće cijene, u EU/EEA roamingu dodatno će se naplaćivati 0,09 kn/SMS (najviše 0,56 kn/SMS);
- Dodatna roaming naknada će se primjenjivati sve dok korisnik u promatranom razdoblju od najmanje 4mj. (123 dana) ima pretežni boravak i pretežne SMS poruke u EU/EEA roamingu;

26. Naplata dodatne naknade za **MMS poruke** u EU/EEA roamingu primjenjuje se kad su ispunjeni sljedeći kriteriji:

- U promatranom razdoblju od najmanje 4mj. (123 dana) korisnik je većinom (najmanje 62 dana) boravio u EU/EEA roamingu te je broj poslanih MMS poruka u EU/EEA roamingu tijekom 123 dana veći od broja ostalih poslanih MMS poruka (u RH ili u roamingu izvan EU/EEA);
- Po isteku 123 dana, korisnik dobiva SMS upozorenje o prekomjernoj potrošnji te se daje prilika da se u narednih 15 dana promijeni ponašanje;
- U promatranom razdoblju od 15 dana korisnik je i dalje većinom (najmanje 8 dana) boravio u EU/EEA roamingu te je broj poslanih MMS poruka u EU/EEA roamingu tijekom 15 dana veći od broja ostalih poslanih MMS poruka (u RH i u roamingu izvan EU/EEA);
- Po isteku 15 dana, ako je korisnik i dalje pretežnog boravka i prometa u EU/EEA roamingu, korisnik dobiva SMS info o početku naplate dodatne roaming naknade. Povrh domaće cijene, u EU/EEA roamingu dodatno će se naplaćivati 0,02 kn/MMS (najviše 1,89 kn/MMS);
- Dodatna roaming naknada će se primjenjivati sve dok korisnik u promatranom razdoblju od najmanje 4mj. (123 dana) ima pretežni boravak i pretežne MMS poruke u EU/EEA roamingu;

27. Naplata dodatne naknade za **MB (prijenos podataka)** u EU/EEA roamingu primjenjuje se kad su ispunjeni sljedeći kriteriji:

- U promatranom razdoblju od najmanje 4mj. (123 dana) korisnik je većinom (najmanje 62 dana) boravio u EU/EEA roamingu te je broj MB u EU/EEA roamingu tijekom 123 dana veći od broja ostalih MB (u RH ili u roamingu izvan EU/EEA);
- Po isteku 123 dana, korisnik dobiva SMS upozorenje o prekomjernoj potrošnji te se daje prilika da se u narednih 15 dana promijeni ponašanje;
- U promatranom razdoblju od 15 dana korisnik je i dalje većinom (najmanje 8 dana) boravio u EU/EEA roamingu te je broj MB u EU/EEA roamingu tijekom 15 dana veći od broja ostalih MB (u RH i u roamingu izvan EU/EEA);
- Po isteku 15 dana, ako je korisnik i dalje pretežnog boravka i prometa u EU/EEA roamingu, korisnik dobiva SMS info o početku naplate dodatne roaming naknade. Povrh domaće cijene, u EU/EEA roamingu dodatno će se naplaćivati 28,29 kn/GB (ukupno najviše 1891,65 kn/GB). Obračunska jedinica: prijenos podataka 1 kB;



- Dodatna roaming naknada će se primjenjivati sve dok korisnik u promatranom razdoblju od najmanje 4 mj. (123 dana) ima pretežni boravak i pretežne MB u EU/EEA roamingu;

#### ***VII. Završne odredbe o politici pravedne uporabe usluga u EU/EEA roamingu***

28. A1 zadržava pravo odlučiti na koje se tarife ili korisničke linije se neće primjenjivati dodatna naknada u EU/EEA roamingu.
29. Kako je već detaljnije ranije opisano u ovim uvjetima korištenja, dodatne naknade su podložne izmjenama radi promjene tečaja Eura, te promjena iznosa reguliranih naknada sukladno odredbama Uredbe o roamingu.
30. Primjena ili promjene u primjeni bilo kojih mjera iz okvira politike pravedne uporabe neće se smatrati izmjenama temeljem kojih bi korisnici ostvarivali pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade ili pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa. Prigovor na uvođenje dodatne roaming naknade ne odgađa primjenu naplate dodatne roaming naknade ni obvezu plaćanja računa.
31. A1 Hrvatska d.o.o. zadržava pravo naknadne primjene i drugih mjera u okviru politike pravedne uporabe. Druge mjere iz okvira politike pravedne uporabe primjenjivat će se u prvom redu na korisnike koji usluge u roamingu ne koriste u svrhu povremenih putovanja u EU/EEA, već kontinuirano i prekomjerno koriste roaming usluge ili smišljeno koriste SIM kartice kako bi izbjegli mjere politike pravedne uporabe, te će se u tom smislu izmijeniti ovi Uvjeti korištenja.
32. A1 zadržava pravo izmjena ovih Uvjeta korištenja.

Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se od 01.07.2021. godine