



## **Uvjeti korištenja usluga alternativnih davatelja roaming usluga za Tomato korisnike**

1. Krajnji korisnik (dalje u tekstu: Tomato korisnik) prihvaća uvjete korištenja usluga alternativnih davatelja roaming usluga utvrđene ovim Uvjetima korištenja, a koji se isključivo odnose na korištenje usluga elektroničkih komunikacija u inozemstvu.
2. Tomato korisnik koji uključi ili ima uključen neki od pretplatničkih ili prepaid tarifnih modela, prema čl. 14. i čl.15. Uredbe (EU) br. 531/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2012. godine ima mogućnost korištenja roaming usluga od 1.7.2014. kod alternativnih davatelja roaming usluga kada i ako se pojave u Republici Hrvatskoj. Prema navedenoj uredbi A1 Hrvatska d.o.o. (dalje u tekstu A1 Hrvatska) nije obvezan korisniku omogućiti komunikaciju (odlazni poziv, dolazni poziv, slanje SMS poruka, slanje MMS poruka i prijenos podataka) za regulirane pozive, tj. za pozive primljene tijekom roaminga unutar EEA zone, i za pozive upućene tijekom roaminga u EEA zoni prema broju iz mobilne mreže koja se nalazi unutar zemlje članice EEA, ako korisnik koristi usluge alternativnih davatelja roaming usluga.
3. A1 Hrvatska nije upoznat sa ponudom i tehničkim rješenjem ponude alternativnog davatelja roaming usluga i time je korisnik sam dužan poslati odabranom operateru u posjećenoj zemlji sve informacije vezane uz promjene korisničkih podataka (promjena platežno odgovorne osobe, osobnih podataka, prijenos broja na drugog mobilnog operatera, raskid pretplatničkog odnosa, te ostale promjene korisničkih podataka vezane uz odabir ponude alternativnog davatelja roaming usluga.
4. Odabirom korištenja usluga roaminga kod alternativnih davatelja roaming usluga Tomato korisnik ne potpisuje nikakav poseban ugovor s A1 Hrvatskom.
5. Kada korisnik podnese svoj zahtjev alternativnom davatelju roaming usluga, A1 Hrvatska će primiti automatizirani zahtjev od alternativnog davatelja roaming usluga za omogućavanje korištenja roaming usluga preko alternativnog davatelja te korisniku omogućiti korištenje istih ako su na raspolaganju potrebni parametri za autorizaciju korisnika, te ne postoji neko ograničenje za korištenje usluga kod A1 Hrvatska.
6. Tomato korisnik može odabrati samo jednog alternativnog davatelja roaming usluga i koristiti njegove usluge u posjećenim zemljama EEA sukladno uvjetima korištenja za te usluge kod alternativnog davatelja roaming usluga.
7. Usluge alternativnog davatelja roaming usluga Tomato korisnik može koristiti u svim zemljama EEA na mobilnim mrežama sa kojima A1 Hrvatska ima potpisan partnerski ugovor za CAMEL



funkcionalnost. Unutar svake zemlje članice EEA, A1 Hrvatska ima potpisan ugovor za CAMEL funkcionalnost s barem jednim mobilnim operaterom.

8. Odabirom korištenja alternativnog davatelja roaming usluga, Tomato korisniku će sav regulirani EEA promet (odlazni pozivi, dolazni pozivi, SMS, MMS i prijenos podataka) tj. pozivi primljeni tijekom roaminga unutar EEA zone, i pozivi upućeni tijekom roaminga u EEA zoni prema broju iz mobilne mreže koja se nalazi unutar zemlje članice EEA, biti naplaćeni prema uvjetima korištenja usluge kod alternativnog davatelja roaming usluga. Sva ostala potrošnja biti će naplaćena na Tomato pretplatničkom računu ili sa Tomato prepaid računa.

9. Po zaprimljenom zahtjevu od alternativnog davatelja roaming usluga, za pojedinog Tomato korisnika, A1 Hrvatska je obvezan Tomato korisniku omogućiti korištenje roaming usluga preko alternativnog davatelja unutar 24 sata u radnom tjednu (ponedjeljak do petak, 9-17h) od zaprimljenog automatiziranog zahtjeva koji je pristigao od alternativnog davatelja roaming usluga ukoliko su zadovoljeni svi preduvjeti za omogućavanje navedene funkcionalnosti. Ako svi preduvjeti za omogućavanje nisu zadovoljeni A1 Hrvatska neće omogućiti Tomato korisniku korištenje alternativnog davatelja roaming usluga, već će zahtjev biti odbijen i unutar istih 24h (radnog dana) prosljeđen automatskim odgovorom prema alternativnom davatelju roaming usluga.

10. Odmah po ispunjenom zahtjevu za odobrenje mogućnosti korištenja roaming usluga preko alternativnog davatelja roaming usluga, A1 Hrvatska će Tomato korisniku poslati SMS obavijest gdje će korisnika obavijestiti o izmjenama vezanima uz cjenik koji će se korisniku naplaćivati za roaming usluge izvan zemalja EEA.

11. Alternativni davatelj roaming usluga će Tomato korisniku, prema čl. 14. i čl.15. Uredbe (EU) br. 531/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 13 lipnja 2012. godine za sve roaming usluge i promet ostvaren unutar zemalja članica EEA:

- poslati SMS obavijest o naplati roaming prometa kod ulaska u posjećenu zemlju i spajanja na mobilnu mrežu roaming mobilnog operatera
- poslati informaciju na prikladan način, u trenutku dostizanja prethodno dodjeljenog ili odabranog limita kod prijenosa podataka
- izvršiti ispravnu naplatu
- pružiti korisničku podršku za sve nejasnoće vezano uz usluge ili naplatu ostvarenog prometa

12. Tomato korisnik može u bilo kojem trenutku tražiti raskid ugovora s alternativnim davateljem roaming usluga podnošenjem zahtjeva kod:

- alternativnog davatelja roaming usluga



· A1 Hrvatska (potpisivanjem zahtjeva za raskid korištenja usluge roaminga alternativnog pružatelja)

13. Odmah po ispunjenom zahtjevu za odobrenje raskida korištenja roaming usluga preko alternativnog davatelja, A1 Hrvatska će Tomato korisniku poslati SMS obavijest gdje će korisnika obavijestiti o tome da naplatu prometa unutar zemalja EEA izvršava A1 Hrvatska te prema kojem cjeniku će se izvršavati naplata na Tomato pretplatničkom ili prepaid računu.

14. Tomato korisnik može u bilo kojem trenutku na svom pretplatničkom ugovoru ili prepaid računu imati omogućenog samo jednog alternativnog davatelja roaming usluga.

15. Ukoliko je A1 Hrvatska u trenutku obrade zaprimljenog zahtjeva za omogućavanje funkcionalnosti alternativnog davatelja roaming usluga zaprimio zahtjev drugog alternativnog davatelja roaming usluga, taj zahtjev će biti odbijen jer je prvo zaprimljeni zahtjev u obradi.

16. Ukoliko je A1 Hrvatska nakon omogućavanja funkcionalnosti alternativnog davatelja roaming usluga zaprimio zahtjev za omogućavanja funkcionalnosti drugog alternativnog davatelja roaming usluga, taj zahtjev će biti proveden unutar 24 sata u radnom tjednu (ponedjeljak do petak, 9-17h).

17. Ukoliko tijekom omogućavanja funkcionalnosti alternativnog davatelja roaming usluga Tomato korisnik razgovara (traje odlazni ili dolazni poziv) ili traje sesija prijenosa podataka, nakon završetka poziva ili sesije prijenosa podataka taj promet će biti naplaćen od strane A1 Hrvatska zbog nemogućnosti prekida poziva ili sesije prijenosa podataka.

18. Ukoliko tijekom onemogućavanja funkcionalnosti alternativnog davatelja roaming usluga Tomato korisnik razgovara (traje odlazni ili dolazni poziv) ili traje sesija prijenosa podataka, nakon završetka poziva ili sesije prijenosa podataka taj promet će biti naplaćen od strane alternativnog davatelja roaming usluga zbog nemogućnosti prekida poziva ili sesije prijenosa podataka.

19. Moguće je kombiniranje ponude alternativnog davatelja roaming usluga te usluge Lokalnog podatkovnog prometa u roamingu kod odabranog operatera u posjećenoj zemlji.

20. Odabirom alternativnog davatelja roaming usluga, sav promet ostvaren korištenjem usluga alternativnog davatelja roaming usluga unutar zemalja članica EEA neće se iskoristiti iz uključenih jedinica (minuta, SMS, MMS ili MB) iz tarifnih modela za čije korištenje Tomato korisnik plaća mjesečnu naknadu.

21. Tomato korisnik koji na zahtjev A1 Hrvatska zbog razloga neplaćanja ili na svoj zahtjev ima uključenu neku od Zabrana koje se odnose na mogućnost korištenja usluga pozivanja, slanja SMS ili



MMS poruka te prijenosa podataka, ne može koristiti roaming usluge alternativnog davatelja, do trenutka isključenja Zabrane sukladno Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska d.o.o.

22. Tomato korisnik koji na svoj zahtjev ili na zahtjev A1 Hrvatska raskine pretplatnički ili korisnički odnos, više ne može koristiti roaming usluge alternativnog davatelja. A1 Hrvatska nije upoznat s ponudom alternativnog davatelja roaming usluga i Tomato korisnik o raskidu pretplatničkog ili korisničkog odnosa sam mora obavijestiti alternativnog davatelja roaming usluga.

23. Tomato korisnici kojima je istekao rok uporabe Tomato računa, neće moći koristiti roaming usluge alternativnog davatelja. Nakon što je Tomato račun obnovljen, Tomato korisniku će biti omogućeno korištenje navedenih usluga.

24. Odabirom alternativnog davatelja roaming usluga Tomato korisnik će prilikom dolaska u inozemstvo, pri spajanju na mrežu stranog operatera unutar zemalja članica EEA, primiti SMS poruku s informacijama samo o besplatnom broju hitne službe u posjećenoj zemlji i besplatnom broju Tomato službe za korisnike iz usluge SMS roaming cjenik. SMS o cijenama koje će u posjećenoj zemlji naplatiti Tomato korisniku alternativni davatelj roaming usluga poslat će alternativni davatelj (ne A1 Hrvatska). Spajanjem na ostale mobilne mreže izvan zemalja članica EEA, Tomato korisnik će primiti poruku o cijenama za promet u inozemstvu od A1 Hrvatska.

25. Odabirom alternativnog davatelja roaming usluga, sav podatkovni promet koji Tomato korisnik napravi pri spajanju na mobilne mreže unutar zemalja članica EEA, neće biti uračunat u potrošnju do odabranog limita iz usluge Limit podatkovne potrošnje u inozemstvu.

26. Odabirom alternativnog davatelja roaming usluga, sav promet u inozemstvu koji Tomato korisnik napravi pri spajanju na mobilne mreže unutar zemalja članica EEA, neće biti uračunat u potrošnju do odabranog limita iz usluge Limit potrošnje.

27. Odabirom alternativnog davatelja roaming usluga, Tomato korisnik prilikom dolaska u inozemstvo i pretraživanja internet stranica na mobilnom uređaju neće biti preusmjeren na Roaming landing page internet stranicu pri spajanju na mobilne mreže unutar zemalja članica EEA.

28. Odabirom alternativnog davatelja roaming usluga, Tomato korisnik prilikom dolaska u inozemstvo neće biti u mogućnosti napraviti Videopoziv jer isti tehnički nije podržan korištenjem funkcionalnosti alternativnog davatelja roaming usluga.

29. Odabirom alternativnog davatelja roaming usluga, Tomato korisniku koji se nalazi unutar zemlje članice EEA, funkcionalnost preusmjerenja poziva će biti omogućena prema određenim ograničenjima:



- Ako Tomato korisnik radi bezuvjetno preusmjeravanje poziva na neki broj (uključenjem na svoj zahtjev), naplata tog poziva će se naplatiti od strane A1 Hrvatska kao odlazni poziv prema preusmjerenom broju ovisno o tome iz koje je mobilne mreže broj na koji se preusmjerava.
- Ako Tomato korisnik radi uvjetno preusmjeravanje poziva na neki broj (Preusmjeravanje poziva u slučaju zauzeća, Preusmjeravanje poziva u slučaju nejavljanja, Preusmjeravanje poziva u slučaju nedostupnosti), naplata tog poziva će se naplatiti kao dolazni poziv prema Tomato korisniku od strane alternativnog davatelja usluga te kao odlazni poziv prema preusmjerenom broju ovisno o tome iz koje je mobilne mreže broj na koji se preusmjerava. Ako je broj na koji se radi preusmjerenje iz mobilne mreže unutar zemalja članica EEA uključujući Republiku Hrvatsku, odlazni poziv će naplatiti alternativni davatelj roaming usluga, a ako je broj na koji se radi preusmjerenje iz mobilne mreže izvan zemalja članica EEA, odlazni poziv će naplatiti A1 Hrvatska.

30. Odabirom alternativnog davatelja roaming usluga, Tomato korisnik koji prilikom dolaska u inozemstvo i spajanja na mobilnu mrežu unutar zemalja članica EEA, šalje MMS poruku prema višestrukim primateljima, imati će naplatu MMS poruke prema broju koji je prvi unesen u listi primatelja (u obzir se uzima mobilna mreža iz koje je taj mobilni broj prema kojem se šalje MMS), tj. ako prvi broj unesen u listi primatelja pripada mobilnoj mreži države članice EEA, tada će naplatu izvršiti alternativni davatelj roaming usluga, a ako je prvi broj unesen u listi primatelja u mobilnoj mreži države izvan EEA zone, tada će naplatu izvršiti A1 Hrvatska.

31. Odabirom alternativnog davatelja roaming usluga, te spajanjem na mobilne mreže unutar zemalja članica EEA, Tomato korisnik neće moći pristupiti Roaming landing page internet stranici.

32. Bez obzira da li je Tomato korisnik odabrao alternativnog davatelja roaming usluga, A1 Hrvatska zadržava pravo Tomato korisnika preusmjeriti na mrežu s kojom A1 Hrvatska ima potpisan partnerski ugovor te omogućenu CAMEL funkcionalnost. Ručnim odabirom ostalih mreža u posjećenoj zemlji korisnik neće biti u mogućnosti koristiti roaming usluge alternativnog davatelja.

33. Svaki Tomato korisnik koji zatraži promjenu platežno odgovorne osobe za svoj mobilni broj, a koristi alternativnog davatelja roaming usluga, ovisno o uvjetima korištenja usluge i tehničkom rješenju roaming usluge alternativnog davatelja, koristi navedene roaming usluge unutar članica zemalja EEA.

34. Svaki Tomato korisnik koji napravi promjenu tarifnog modela (vrijedi i za promjenu pretplatničkog tarifnog modela u prepaid tarifni model ili obratno) ili produljenje ugovorne obveze, a koristi alternativnog davatelja roaming usluga, može nesmetano koristiti roaming usluge alternativnog davatelja nakon promjene tarifnog modela ili produljenja ugovorne obveze.



35. Svaki Tomato korisnik koji zatraži prijenos broja kod drugog mobilnog operatera u RH, a koristi funkcionalnost alternativnog davatelja roaming usluga, koristi navedenu uslugu ovisno o uvjetima korištenja usluge i tehničkom rješenju funkcionalnosti roaming usluge alternativnog davatelja. A1 Hrvatska nije upoznat s ponudom alternativnog davatelja roaming usluga i stoga je korisnik sam dužan poslati alternativnom davatelju roaming usluga sve informacije vezane uz prijenos broja kod drugog mobilnog operatera u RH.

36. Tomato korisniku će informacije o ponudi alternativnog davatelja roaming usluga pružiti alternativni davatelj roaming usluga, ne korisnička služba A1 Hrvatska. Tomato korisnik svakako može od A1 Hrvatska tražiti informacije o:

- dostupnosti alternativnih davatelja roaming usluga za Tomato korisnike
- pregled uključenih Zabrana po pretplatničkom ili prepaid korisničkom računu
- statusu procesa omogućavanja funkcionalnosti alternativnog davatelja roaming usluga
- razlozima odbačenog zahtjeva omogućavanja funkcionalnosti alternativnog davatelja roaming usluga prema navedenom alternativnom pružatelju
- promjenama na roaming uslugama i roaming paketima koje korisnik gubi odabirom ponude i funkcionalnosti alternativnog davatelja roaming usluga
- funkcionalnostima koje A1 Hrvatska pruža svojim korisnicima za zaštitu u inozemstvu: SMS roaming cjenik, Limit podatkovne potrošnje u inozemstvu, Roaming landing page, informacijama vezanima uz naplatu i komunikaciju u Pograničnim područjima RH
- naplati prometa u inozemstvu izvan zemalja članica EEA od strane A1 Hrvatska

37. Novi Tomato prepaid korisnici biti će obaviješteni o mogućnosti odabira alternativnog davatelja roaming usluga kada i ako se pojave u Republici Hrvatskoj na prikladan način SMS porukom prilikom prvog poziva.

38. Novi Tomato pretplatnici će biti obaviješteni o mogućnosti korištenja odabira alternativnog davatelja roaming usluga kada i ako se pojave u Republici Hrvatskoj na prikladan način prilikom potpisivanja pretplatničkog ugovora.

39. Za svako umanjivanje kvalitete roaming usluge koju pruža Tomato korisniku alternativni davatelj roaming usluga odgovoran je alternativni davatelj roaming usluga (ne A1 Hrvatska) i A1 Hrvatska ne može pružiti Tomato korisniku podršku vezano uz funkcionalnosti alternativnog davatelja roaming usluga (A1 Hrvatska nije upoznat s uslugom i funkcionalnostima ponude alternativnog davatelja roaming usluga koju je Tomato korisnik odabrao).

40. A1 Hrvatska nije upoznat s ponudom i tehničkim funkcionalnostima usluga alternativnog davatelja roaming usluga. Ukoliko bilo kakva izmjena na Tomato pretplatničkom ili korisničkom



ugovoru (promjena tarifnog modela, promjena platežno odgovorne osobe, prekid pretplatničkog odnosa ili prijenos broja u drugu mobilnu mrežu) utječe na uvjete ugovora i funkcioniranje roaming usluge između Tomato korisnika i alternativnog davatelja usluga, A1 Hrvatska ne snosi odgovornost za iste.

41. A1 Hrvatska će o svakoj promjeni Uvjeta korištenja usluga alternativnih davatelja roaming usluga za Tomato korisnike obavijestiti korisnike na prikladan način sukladno važećim propisima.

42. Za rješavanje svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje telekomunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o. i odnosa A1 Hrvatska d.o.o. i pretplatnika primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. i Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka u pokretnoj mreži koji su dostupni na A1 prodajnim mjestima i web stranicama [www.a1.hr](http://www.a1.hr) te [www.tomato.com.hr](http://www.tomato.com.hr)

43. A1 Hrvatska zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni preko web stranica [www.a1.hr](http://www.a1.hr) te [www.tomato.com.hr](http://www.tomato.com.hr) ili na drugi prikladan način.

Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se od 1.7.2014. godine.