

Pravila pravedne uporabe reguliranih maloprodajnih usluga *roaminga* u zemljama EEA (EU + Norveška, Lihtenštajn i Island) po domaćim maloprodajnim cijenama u elektroničkoj komunikacijskoj mreži Telemach Hrvatska

1. Korištenje roaming usluga u zemljama EEA za potrebe povremenih putovanja omogućeno je na svim tarifama Telemach Hrvatska d.o.o. (dalje: Telemach Hrvatska), 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 prethodno aktivirana prvim pozivom/SMS-om/podatkovnim povezivanjem u elektroničkoj komunikacijskoj mreži Telemach Hrvatska.

Telemach Hrvatska omogućuje dostupnost istovrsne tehnologije/generacije mobilne mreže u posjećenog mreži pod jednakim uvjetima kao što su dostupne i u mreži Telemach Hrvatska.

Međutim, moguće je da pokrivanje pojedinom tehnologijom na pojedinom području i kakvoća usluge (npr. brzine, dostupna tehnologija/generacija) u nekom trenutku korištenja usluga u mreži posjećenog operatora ne bude jednaka kakvoći u mreži Telemach Hrvatska jer kakvoća ovisi o uvjetima u mreži posjećenog operatora na koje Telemach Hrvatska nema utjecaja.

2. Korištenje roaming usluga u zemljama EEA obračunava se na temelju domaćih cijena u tarifi ili opciji korisnika na sljedeći način:

- 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;
- 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;
- 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;
- primjenjuju se obračunske jedinice koje vrijede u okviru domaće tarife/opcije korisnika;

3. Telemach Hrvatska može primijeniti politiku pravedne uporabe na potrošnju roaming usluga u zemljama EEA koje se pružaju pod uvjetima navedenim u članku 2. ovih pravila u cilju sprječavanja zlouporabe ili prekomjerne uporabe te u okviru navedene politike pravedne uporabe može primijeniti jednu ili više mjera, a koje mogu biti sljedeće:

- Telemach Hrvatska može od korisnika roaminga u EEA koji nisu korisnici bonova zahtijevati dodatni dokaz o uobičajenom boravištu u RH ili drugim stabilnim vezama s RH;
- u pojedinim domaćim tarifama/opcijama koje uključuju određenu količinu podatkovnog prometa, te u pojedinim domaćim tarifama za korisnike bonova, Telemach Hrvatska je odredio 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. Koja se minimalna količina podatkovnog prometa koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u EEA primjenjuje za koju tarifu Korisnik može provjeriti putem sljedećeg linka <https://bit.ly/3cVwLKb> za privatne pretplatnike, <https://bit.ly/3IGz0VU> za korisnike bonova i <https://bit.ly/3cVwLKb> za poslovne pretplatnike;
- Telemach Hrvatska može primijeniti mehanizme kontrole radi utvrđivanja jesu li korisnici pretežito koristili usluge u pokretnoj mreži Telemach Hrvatska ili one u roamingu u EEA i jesu

li pri tome korisnici uglavnom bili prijavljeni u pokretnoj mreži Telemach Hrvatska ili u roamingu u mrežama drugih operatora u EEA. Ukoliko Telemach Hrvatska utvrdi da je pojedini korisnik u prethodnom promatranom razdoblju, koje nije kraće od 4 mjeseca, pretežito koristio pojedinu uslugu u roamingu u EEA i uglavnom bio prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u EEA, Telemach Hrvatska 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, Telemach Hrvatska može primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje te usluge;

- kao dodatne mehanizme kontrole rizika zlouporabe ili prekomjerne uporabe roaming usluga Telemach Hrvatska može pratiti postoji li dugotrajna neaktivnost određene SIM kartice povezane uglavnom ili isključivo s uporabom u roamingu ili postoji li pretplata i uzastopna uporaba više SIM kartica od strane istog korisnika u roamingu. Ukoliko Telemach Hrvatska u promatranom razdoblju za pojedinog korisnika utvrdi postojanje jednog od pokazatelja navedenih u ovoj točki, Telemach Hrvatska 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 Telemach Hrvatska ukazuju na rizike zlouporabe ili prekomjerne uporabe roaming usluga u EEA Telemach Hrvatska može u slučaju tog korisnika primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje roaming usluga u EEA.

4. Ukoliko su temeljem primijenjenih mjera iz članka 3. ovih pravila ispunjeni uvjeti za primjenu dodatne roaming naknade, ista se obračunava na sljedeći način:

- dodatna roaming naknada se obračunava dodatno na domaću cijenu u tarifi ili opciji koja je određena sukladno navedenom u članku 2. ovih pravila;
- iznosi dodatnih roaming naknada i najviši ukupni iznosi koji se mogu naplatiti u slučaju primjene dodatne roaming naknade navedeni su u cjeniku Telemach Hrvatska i na web stranicama Telemach Hrvatska. Telemach Hrvatska 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;
- 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.

5. Telemach Hrvatska 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.

6. U slučaju zaprimanja obavijesti o ispunjenim uvjetima za primjenu dodatne roaming naknade temeljem primijenjenih mehanizama kontrole iz članka 5. ovih pravila korisnik Telemach Hrvatska 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 adresu: Telemach Hrvatska d.o.o., Vukovarska 31, 31000 Osijek.

Podnošenje prigovora ne odgađa primjenu dodatnih roaming naknada.

7. U slučaju primjene dodatne roaming naknade, nakon što se utvrdi kako više ne postoje uvjeti za primjenu iste, Telemach Hrvatska će dodatnu roaming naknadu ukinuti, o čemu će pravovremeno obavijestiti korisnika.

8. Ukoliko Telemach Hrvatska utvrdi da se SIM kartice organizirano preprodaju kako bi se omogućila potrošnja reguliranih roaming usluga u EEA po domaćim cijenama iz članka 2. ovih pravila, Telemach Hrvatska može poduzeti hitne mjere kako bi se isto onemogućilo.

9. Telemach Hrvatska 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 pravilima. Zahtjev za korištenje alternativnih roaming ponuda korisnici zasebno podnose, pri čemu se primjenjuju uvjeti korištenja alternativnih roaming ponuda.

10. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim pravilima na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti i drugi posebni uvjeti i/ili specifikacije za usluge Telemach Hrvatska koje korisnik koristi.

11. Telemach Hrvatska pridržava pravo izmjene ovih pravila, o čemu će korisnik biti obaviješten putem web stranica ili na drugi primjeren način.

12. Ova pravila su objavljena i važeća od 01.07.2022. godine te su trajna do obavijesti o izmjeni.