



**UVJETI KORIŠTENJA REGULIRANIH ROAMING USLUGA U ZEMLJAMA WB6**  
(BiH, Srbija, Crna Gora, Kosovo, Albanija i Sjeverna Makedonija)  
**ZA KRAJNJE KORISNIKE JP HRVATSKIH TELEKOMUNIKACIJA d.d. Mostar**  
**U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI**

1. Korištenje roaming usluga u zemljama WB6 za potrebe povremenih putovanja omogućeno je na svim tarifama JP Hrvatskih telekomunikacija d.d. Mostar (dalje: JP HT d.d. Mostar), osim ukoliko nije drugačije definirano uvjetima pojedine tarife. U slučaju tarifa za krajnje korisnike bonova preduvjet za korištenje usluga u roamingu je da je SIM/eSIM kartica (dalje: SIM kartica) prethodno aktivirana prvim pozivom/SMS-om/podatkovnim povezivanjem u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži JP HT d.d. Mostar.
2. Korištenje roaming usluga u zemljama WB6 obračunava se na temelju domaćih cijena u tarifi ili opciji krajnjeg korisnika (dalje: korisnik) na sljedeći način:
  - a. ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova/podatkovnog prometa prema ostalim mobilnim mrežama u Bosni i Hercegovini (dalje: BiH), troše se te minute/SMS/podatkovni promet; Za određene tarife je definiran broj SMS poruka koji se iz uključene količine SMS poruka u tarifi može iskoristiti u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana, a nakon potrošnje definirane količine SMS poruka u roamingu u Zapadnom Balkanu naplaćuje se „cijena SMS poruke prema ostalim mobilnim mrežama u BiH" po cjeniku domaće tarife.
  - b. ako je uvjetima korištenja domaće tarife/opcije propisano da se nakon određene količine potrošenog podatkovnog prometa smanjuje brzina prijenosa podataka, da se onemogućava podatkovni promet, ili ako postoji neki drugi posebni uvjet korištenja, isti će se uvjet odnosno uvjeti primjenjivati na korištenje podatkovnih usluga u roamingu u zemljama WB6. Smanjenje brzine prijenosa podataka u roamingu u zemljama WB6 je na do 64kbit/s.
  - c. ukoliko domaća tarifa/opcija korisnika ne uključuje određenu količinu minuta/SMS-ova/podatkovnog prometa prema ostalim mobilnim mrežama u BiH, ili su sve minute/SMS-ovi/podatkovni promet prema ostalim mobilnim mrežama u BiH u tarifi/opciji potrošeni naplaćuje se cijena poziva/SMS-ova/podatkovnog prometa prema ostalim mobilnim mrežama u BiH koja vrijedi za aktiviranu domaću tarifu/opciju;
  - d. ako se u okviru domaće tarife/opcije korisnika naplaćuje naknada za uspostavu poziva prema ostalim mobilnim mrežama u BiH, ista će se naplaćivati i u roamingu u zemljama WB6;
  - e. primjenjuju se obračunske jedinice koje vrijede u okviru domaće tarife/opcije korisnika;
  - f. u slučaju različitih cijena poziva/SMS-ova/podatkovnog prometa prema ostalim mobilnim mrežama u BiH ovisno o dobu dana (peak/off peak vremena) primjenjuje se vremenska zona u mreži HT d.d.
3. JP HT d.d. Mostar primjenjuje politiku pravedne uporabe na potrošnju roaming usluga u zemljama WB6 koje se pružaju pod uvjetima navedenim u članku 2. ovih uvjeta korištenja u cilju sprječavanja zlouporabe ili prekomjerne uporabe.
4. Mjere koje JP HT d.d. Mostar primjenjuje u okviru politike pravedne uporabe uključuje primjenu jedne ili više mjera na način kako slijedi:
  - a. zahtjev za dokazom o uobičajenom boravištu u BiH ili drugim stabilnim vezama s BiH, a koji su, u cilju identifikacije korisnika predviđeni Općim uvjetima pružanja javnih elektroničkih komunikacijskih usluga JP HT d.d. Mostar (dalje: Opći uvjeti):
    - Za fizičke osobe državljanke BiH:
      - Osobna karta, na uvid,
      - JP HT d.d. Mostar može tražiti na uvid i Potvrdu o prebivalištu.
    - Za domaće pravne osobe zajedno:
      - Aktualni Izvod iz sudskog registra ne stariji od 3 mjeseca od dana izdavanja istog,
      - Uvjerenje o poreznoj registraciji s identifikacijskim brojem,
      - Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
    - Za strane fizičke osobe zajedno, na uvid:

- Putovnica matične države,
  - Prijava boravišta na adresi u Bosni i Hercegovini ili osobna karta stranca izdana u BiH.
  - Za strana predstavništva zajedno sljedeći dokumenti izdani u BiH:
    - Dokaz o izvršenoj registraciji kod nadležnog organa,
    - Dokaz o otvorenom transakcijskom računu kod poslovne banke.
- b. u pojedinim domaćim tarifama/opcijama koje uključuju određenu količinu podatkovnog prometa, te u pojedinim domaćim tarifama za korisnike bonova, JP HT d.d. Mostar određuje minimalnu količinu podatkovnog prometa koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u WB6 bez dodatne roaming naknade, odnosno po cijenama sukladno navedenom u članku 2. ovih uvjeta korištenja. JP HT d.d. Mostar 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 WB6 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. u pojedinim domaćim tarifama/opcijama koje uključuju određenu količinu SMS poruka, JP HT d.d. Mostar određuje minimalnu količinu SMS poruka koja će korisnicima biti dostupna u roamingu u WB6 bez dodatne roaming naknade, odnosno po cijenama sukladno navedenom u članku 2. ovih uvjeta korištenja. JP HT d.d. Mostar na svojim web stranicama objavljuje popis domaćih tarifa/opcija koje su obuhvaćene ovom mjerom, s naznačenom količinom SMS poruka koja je u tom slučaju dostupna korisnicima u roamingu u WB6 bez dodatne roaming naknade.
- d. primjena mehanizma kontrole radi utvrđivanja jesu li korisnici pretežito koristili usluge u pokretnoj mreži JP HT d.d. Mostar ili one u roamingu u WB6 i jesu li pri tome korisnici uglavnom bili prijavljeni u pokretnoj mreži JP HT d.d. Mostar ili u roamingu u mrežama drugih operatora u WB6. Ukoliko JP HT d.d. Mostar utvrdi da je pojedini korisnik u prethodnom promatranom razdoblju, koje nije kraće od 4 mjeseca (123 dana), pretežito koristio pojedinu uslugu u roamingu u WB6 i uglavnom bio prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u WB6, JP HT d.d. Mostar može tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zlouporabe ili prekomjerne uporabe regulirane roaming usluge u WB6. Ukoliko nakon 15 dana od poslani obavijesti korisnik u promatranom razdoblju i dalje zadrži pretežito korištenje te usluge u roamingu u WB6, pri čemu je i dalje uglavnom prijavljen u roamingu u mrežama drugih operatora u WB6, JP HT d.d. Mostar može primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje te usluge;
- e. praćenje 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 JP HT d.d. Mostar u promatranom razdoblju za pojedinog korisnika utvrdi postojanje jednog od pokazatelja navedenih u ovoj točki, JP HT d.d. Mostar može tom korisniku poslati upozorenje o utvrđenom obrascu ponašanja koje upućuje na rizik zlouporabe ili prekomjerne uporabe roaming usluga u WB6. Ukoliko i nakon 15 dana od poslani obavijesti pokazatelji korištenja usluga JP HT d.d. Mostar ukazuju na rizike zlouporabe ili prekomjerne uporabe roaming usluga u WB6 JP HT d.d. Mostar može u slučaju tog korisnika primijeniti dodatnu roaming naknadu na daljnje korištenje roaming usluga u WB6.
5. JP HT d.d. Mostar 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 i najviši ukupni iznosi koji se mogu naplatiti u slučaju primjene dodatne roaming naknade navedeni su u Službenom cjeniku JP HT d.d. Mostar. JP HT d.d. Mostar 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 Pravila br.



93/21 o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulirane maloprodajne usluge roaminga.

c. na sve roaming usluge primjenjuju se obračunske jedinice koje vrijede u okviru domaće tarife/opcije;

7. JP HT d.d. Mostar 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 WB6 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 JP HT d.d. Mostar ima pravo podnošenja prigovora u vezi s primjenom dodatne roaming naknade uz dostavu dokaza da roaming usluge u WB6 upotrebljava samo za potrebe povremenih putovanja u WB6. Korisnik prigovor iz ovog članka može podnijeti na sljedeći način:

PRIVATNI KORISNICI

Telefon: 0800 88 888

Fax: 039 663 374

E-mail: info@hteronet.ba

POSLOVNI KORISNICI

Telefon: 0800 88 000

Fax: 039 663 374

E-mail: info@hteronet.ba

Podnošenje prigovora ne odgađa primjenu dodatnih roaming naknada.

9. U slučaju primjene dodatne roaming naknade, nakon što se utvrdi kako više ne postoje uvjeti za primjenu iste, JP HT d.d. Mostar će dodatnu roaming naknadu ukinuti, o čemu će pravovremeno obavijestiti korisnika.
10. Primjena dodatne roaming naknade moguća je i ukoliko bi Regulatorna agencija za komunikacije (RAK) odobrila zahtjev za primjenu dodatne roaming naknade s ciljem osiguravanja održivosti domaćeg modela naplate usluga JP HT d.d. Mostar. U tom slučaju JP HT d.d. Mostar na svojim web stranicama objavljuje uvjete i pravila primjene dodatne roaming naknade.
11. Ukoliko JP HT d.d. Mostar utvrdi da se SIM kartice organizirano preprodaju kako bi se omogućila potrošnja reguliranih roaming usluga u WB6 po domaćim cijenama iz članka 2. ovih uvjeta korištenja, JP HT d.d. Mostar može poduzeti hitne mjere kako bi se isto onemogućilo, odnosno kako bi se osiguralo pružanje usluga JP HT d.d. Mostar sukladno Općim uvjetima, ovim uvjetima korištenja i drugim posebnim uvjetima i/ili specifikacijama za mobilne usluge JP HT d.d. Mostar.
12. JP HT d.d. Mostar će krajnjem korisniku svaki mjesec ispostavljati račun za obavljene mobilne usluge JP HT d.d. Mostar. Korisnik je obavezan podmiriti račun do datuma dospijeća naznačenog na računu. Troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa u potpunosti snosi korisnik. Korisnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastalog za vrijeme trajanja korisničkog ugovora, uključujući i troškove roaminga čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.
13. JP HT d.d. Mostar 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 korisnika izvan teritorija BiH, s obzirom da podatke o prometu ostvarenom u roamingu JP HT d.d. Mostar zaprima od drugih operatora.
15. U roamingu u zemljama WB6 i ostalim zemljama kao i dosad pojedini sadržaji dostupni putem posebnih usluga, kao što je HOME.TV TO GO, te usluge s posebnom tarifom i dalje neće biti dostupne korisnicima u



roamingu s obzirom na njihovu dostupnost samo na području BiH sukladno navedenom u uvjetima korištenja tih usluga.

16. Korisnici na bonove mogu koristiti i sredstva koja se nalaze na bonus računu na roaming usluge koje ostvare u zemljama WB6.
17. JP HT d.d. Mostar može u svojoj ponudi imati i alternativnu roaming ponudu koja korisnicima omogućava korištenje roaming usluga u zemljama WB6 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.
18. 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 JP HT d.d. Mostar koje korisnik koristi.
19. JP HT d.d. Mostar pridržava pravo izmjene ovih uvjeta korištenja, o čemu će korisnik biti obaviješten putem web stranice [www.hteronet.ba](http://www.hteronet.ba) ili na drugi primjeren način.
20. Ovi Uvjeti korištenja stupaju na snagu 25.1.2026. godine, a usvojeni su odlukom Uprave broj: UD-3-2-37/26 od 22.1.2026. godine.
21. Stupanjem na snagu ovih Uvjeta korištenja prestaju vrijediti Uvjeti korištenja reguliranih roaming usluga u zemljama WB6 (BiH, Srbija, Crna Gora, Kosovo, Albanija i Sjeverna Makedonija) koji su bili u primjeni od 1.1.2022. godine.