

# Često postavljana pitanja

## **1. Kome je namijenjena Google Play Trgovina?**

Google Play Trgovina namijenjena je svim A1/Tomato pretplatnicima i A1/Tomato korisnicima bonova koji koriste pametne telefone s Android operativnim sustavom.

## **2. Što sve moram imati da bi koristio Google Play Trgovinu i kupovao sadržaje?**

Kako bi koristili sve prednosti Google Play Trgovine i imali mogućnost preuzimanja sadržaja potrebno je da imate pametni telefon s Android operativnim sustavom i valjanu Google e-mail adresu tj. račun pomoću koje se prijavljujete na Google Play Trgovinu. Za kupnju sadržaja potrebno je da budete spojeni na A1/Tomato podatkovnu mrežu i da u mobilnom uređaju koristite A1/Tomato pretplatnički broj ili A1/Tomato broj na bonove.

## **3. Što se sve može kupiti naplatom preko A1 i Tomato računa?**

Trenutno preko A1 i Tomato računa možete kupiti:

- Aplikacije
- Igre za Android uređaje
- Filmove i TV serije

Uskoro ćete moći kupiti i:

- Glazbu

## **4. Kako da pridodam svoj Google račun za korištenje Google Play Trgovine?**

Za početak korištenja Google Play Trgovine i za preuzimanje tj. kupovinu sadržaja u Trgovini trebali bi u svojem uređaju dodati/kreirati osobni Google račun.

Za kreiranje računa slijedite ove korake:

1. U glavnom izborniku uređaja odaberite "Postavke" - "Računi"
2. Pod "Računima" odaberite "Dodaj račun" - Google
3. Slijedite upute

## **5. Kako mogu kupiti sadržaj na Google Play Trgovini?**

Nakon što ste podesili svoj Google račun, sadržaj se može kupovati kreditnom tj. debitnom karticom ili A1/Tomato računom.

## **6. Kako koristim A1 i Tomato račun za kupnje u Google Play Trgovini?**

Prilikom odabira kupnje sadržaja u Trgovini, kao sredstvo plaćanja odaberite A1/Tomato račun. Google će kod A1 ili Tomato provjeriti je li vašem mobilnom broju

omogućena kupnja sadržaja, odnosno, ima li dovoljno sredstava na vašem računu na bonove, tj. jeste li aktivni A1 ili Tomato pretplatnik. Također, provjerit će se i jesu li dosegnuti definirani limiti kupnje za Google Play uslugu.

U slučaju da nema nikakvih ograničenja, Google će vaš odabrani sadržaj naplatiti putem A1 ili Tomato računa, a trošak sadržaja bit će vam iskazan na sljedećem mjesečnom računu, ako ste pretplatnik, ili će vaš račun biti odmah umanjen za iznos kupnje ako ste korisnik na bonove.

### **7. Koliki je limit za kupnju sadržaja na Google Play Trgovini?**

Ukupni mjesečni iznos koji se može potrošiti u Google Play Trgovini iznosi 500 kn. Maksimalni iznos pojedine transakcije za kupovine u Google Play Trgovini iznosi 375 kn.

Dnevno ograničenje iznosi 20 transakcija po pretplatničkom broju Korisnika. Korisnicima MultiSIM usluge će se mjesečna potrošnja za plaćanja digitalnih sadržaja u Google Play Trgovini obračunavati po pretplatničkom broju korisnika bez obzira s koje SIM kartice korisnika je upućen nalog za plaćanje u Google Play Trgovini.

### **8. Hoću li dobiti potvrdu o uspješnoj kupnji?**

Po uspješnom završetku transakcije u kojoj ste kupili sadržaj na Google Play Trgovini, primit ćete SMS poruku (sa broja **13062**) potvrde o kupnji te email obavijest koju šalje Google na vaš Gmail.

Dodatno, u pregledu Google transakcija na usluzi Google Wallet možete provjeriti sve kupnje koje ste imali na Google Play Trgovini.

### **9. Na kojim uređajima se mogu koristiti pojedini Google Play proizvodi?**

<b>Google Play proizvod</b>	<b>Gdje se može koristiti</b>
<b>Google Play Store</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Android uređaji</li><li>· Na računalu <a href="http://play.google.com/store">play.google.com/store</a></li><li>· Na Chromebook-u</li><li>· Na Android TV-u</li></ul>
<b>Google Play Knjige</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Android uređaji</li><li>· Na računalu <a href="http://play.google.com/store">play.google.com/store</a></li><li>· Na iPhone-u i na iPad-u</li></ul>
<b>Google Play Igre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Android uređaji <a href="#">Get the Games app</a></li></ul>
<b>Google Play Filmovi i TV</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Android uređaji</li><li>· Na iPhone-u i na iPad-u</li><li>· Na računalu</li><li>· Na TV-u</li></ul>
<b>Google Play Novosti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Android uređaji</li></ul>

## **10. Što ako mi netko otuđi mobilni telefon ili ga izgubim, može li netko drugi kupovati sadržaje s njega?**

Moguće je spriječiti nenamjerne i/ili neovlaštene kupnje tako da uključite provjeru autentičnosti. Autentičnost se provjerava unosom lozinke, koja se mora unijeti kako bi se ostvarila kupnja.

Postavke autentičnosti primjenjuju se samo na aktivan Google račun na uređaju na kojem su postavljene. Koristite li više uređaja, dodatnu autorizaciju trebali bi ponoviti za svaki uređaj, a koristite li više računa na jednom uređaju, dodatnu autorizaciju bi trebali postaviti na svim Google računima u uređaju.

Za detalje se obratite Google Play podršci.

## **11. Kako postaviti autentičnost za kupnje na Google Play Trgovini?**

Za postavljanje provjere autentičnosti otvorite Google Play (Trgovina Play) i odaberite meni. Potom kliknite na "Postavke" i zatim "Zahtijevaj provjeru autentičnosti za kupnju".

U ponuđenim opcijama odaberite jedno:

- Za sve kupnje putem Google Play-a na ovom uređaju (Provjera autentičnosti neophodna je za svaku kupnju sadržaja, uključujući i kupnje iz aplikacija)
- Svakih 30 minuta (Nakon svake provjere autentičnosti preostaje 30 minuta vremena u kojem nije potrebna ponovna provjera i za to vrijeme moguće je kupovati sve sadržaje, uključujući i kupnje iz aplikacija, bez provjere autentičnosti)
- Nikada (provjera autentičnosti nije neophodna za kupnju sadržaja. S ovom opcijom uključenom moguće su nenamjerne i neovlaštene kupnje, i korisnik računa je u potpunosti odgovoran za eventualne transakcije)

## **12. Mogu li tražiti povrat novca u slučaju neželjene ili nenamjerne kupnje? Kome se trebam javiti?**

Za sve upite u vezi s povratima novca za kupljene sadržaje trebate se javiti Google podršci budući da je Google vlasnik odnosa krajnjeg korisnik i Google Play Trgovine. Povrati su omogućeni na Google Play Trgovini u sljedećim slučajevima:

- Ako je nešto kupljeno sa vašeg računa, a ti to niste dozvolili
- Ako kupljeni sadržaj nije isporučen, ne radi, ili nije ono što ste očekivali
- Ako ste slučajno kupili sadržaj, ili ste nešto kupili, a kasnije se predomislili u vezi s tim sadržajem, napraviti će se detaljna provjera te će konačna odluka ovisiti o rezultatu provjere
- Ako ste podatke o svom računu ustupili trećoj strani, ili kršite obveze iz uvjeta korištenja Trgovine, ili ne zaštitite svoj račun provjerom autentičnosti, Google obično neće moći pomoći i izvršiti povrat.

Važno je zahtjev za povrat uputiti što prije nakon što otkrijete poteškoću.

### **13. U kojem vremenu je moguće tražiti povrat novca nakon kupnje igre ili aplikacije?**

Za igre i/ili aplikacije moguće je tražiti povrat unutar 2 sata od kupnje. Kako biste zatražili povrat trebali biste otvoriti Google Play aplikaciju (Trgovina Play).

- Odaberite Meni - Račun- Povijest narudžbi
- U popisu kupljenih sadržaja pronađite igru ili aplikaciju koju biste vratili
- Odaberite "Povrat" kako biste zaključili povrat i aplikacija će se sama ukloniti sa vašeg uređaja.

**Napomena:** igru ili aplikaciju možete vratiti samo jednom i tražiti povrat. Ako je ponovno kupite nećete imati pravo na povrat novca.

Za kupnje unutar igre ili aplikacije, ili u vremenu do 48 sati od kupnje, zahtjev za povrat možete podnijeti na stranicama Google podrške.

Ako je prošlo više od 48 i više sati od kupnje programer igre ili aplikacije je odgovoran za odluku imate li pravo na povrat ili ne. Kontaktirajte programera direktno i tražite povrat. Podaci za kontakt programera nalaze se u detaljima i opisu igre ili aplikacije na Trgovini Play.

### **14. Što ukoliko nemam dovoljno novaca na svojem računu na bonove ili sam prekoračio limit?**

U tom slučaju kupnja neće biti moguća te ćete o tome biti obaviješteni putem SMS poruke s broja **13062**

### **15. Poslovni sam korisnik, mogu li kupovati sadržaje s Google Play Trgovine?**

Možete, naplata će se izvršiti na vašem privatnom djelu računa ili do određenog limita na poslovnom računu koji je postavila vaša tvrtka.

### **16. Mogu li isključiti mogućnost naplate putem A1/ Tomato računa?**

Možete, potrebno je kontaktirati A1 Službu za korisnike.