



Uvjeti korištenja usluge pristupa Tomato Službi za korisnike

1. Usluga pristupa Tomato Službi za korisnike omogućava korisnicima Tomato proizvoda i usluga besplatan pristup svim informacijama vezanim uz pružanje i korištenje ugovorenih usluga, kao i besplatan pristup kontakt osobi (u daljnjem tekstu agentu). Usluga je omogućena na način da korisnik nakon automatske najave o dostupnim informacijama (IVR) ima mogućnost odabira razgovora sa agentom putem svoje terminalne opreme ili mobilnog uređaja. Poziv korisnika u tom trenutku se prosljeđuje prvom slobodnom agentu.
2. Usluga je dostupna svim Tomato korisnicima na sljedećem broju Tomato Službe za korisnike:
0800 092 092 – besplatni broj Tomato Službe za korisnike na kojem se mogu dobiti sve informacije o svim proizvodima i uslugama za Tomato korisnike, zahtjevi za promjenama na postojećim uslugama i proizvodima kao i zahtjevi za aktivacije novih proizvoda i usluga, prigovori i pohvale na proizvode i usluge kao i na rad agenata, podaci potrebni za podmirenje dugovanja, PIN, PUK, zaporke i sl. Na ovom broju dostupne su i informacije vezane za tehničku podršku za sve ugovorene proizvode i usluge.
Usluga pristupa Tomato Službi za korisnike dostupna je Tomato korisnicima iz točke 2. ovih Uvjeta od 0-24 sati, svakog dana u tjednu.
3. Tomato korisnici u mogućnosti su pristupiti i besplatnom govornom automatu na kojem mogu dobiti sve informacije o Tomato proizvodima i uslugama koje ne zahtijevaju razgovor sa kontakt osobom (agentom). Usluga je dostupna na sljedećem broju:
092 99 22 – besplatni broj govornog automata na kojem se mogu dobiti informacije o Tomato proizvodima i uslugama, kako postati Tomato pretplatnik, podacima za podmirenje dugovanja i sl.
Usluga pristupa govornom automatu dostupna je korisnicima iz točke 2.ovih Uvjeta od 0-24 sati, svakog dana u tjednu.
4. Tomato Služba za korisnike također je dostupna i za usluge koje nisu u vezi sa ugovorenim uslugama, a odnose se na tehničku podršku koju pružaju posebno educirani tehničari sa zadatkom da korisnicima olakšaju korištenje modernih tehnologija i uređaja. Broj na kojem se može dobiti podrška za usluge koje nisu ugovorene je:
092 99 44 – Tomato tehnička podrška plus. Pozivi prema tom broju naplaćuju se prema objavljenom Cjeniku elektroničkih komunikacijskih usluga A1 Hrvatska d.o.o.
5. Za rješavanje svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje A1 telekomunikacijskih usluga kao i odnosa između A1 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 Tomato prodajnim mjestima i web stranici www.tomato.com.hr.
6. A1 Hrvatska zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja o čemu će korisnik biti obaviješten putem Tomato web stranice na www.tomato.com.hr ili na drugi prikladan način

Ovi Uvjeti u primjeni su od 01.10.2013., a usklađeni su s danom 01.10.2018.