



Uvjeti korištenja Tomato usluge na bonove

1. Predmet ovih Uvjeta korištenja Tomato usluge na bonove (dalje: Uvjeti korištenja) je usluga u pokretnoj mreži A1 Hrvatska d.o.o. (dalje: A1), a obavlja se pomoću Tomato kartice, Tomato bona i Tomato na bonove korisničkog računa (dalje: usluga Tomato na bonove). Tomato kartica je SIM kartica koja omogućuje korištenje mobilnog telefona uz plaćanje telefonskih usluga unaprijed i bez obveze plaćanja osnovnog iznosa mjesečne naknade. Tomato korisnički račun predstavlja novčani iznos raspoloživ za obavljanje razgovora, slanje poruka i korištenje svih ostalih dostupnih Tomato na bonove usluga, a Tomato bon služi za obnavljanje iznosa na Tomato računu na bonove.
2. Tomato kartica na bonove aktivira se prilikom prvog poziva. Svaki novi Tomato na bonove korisnički račun raspolaže određenim početnim iznosom, osim ako nije drugačije definirano u uvjetima korištenja aktualne promocije. Daljnje obnavljanje Tomato računa na bonove putem Tomato bona moguće je na sljedeće načine: kupnjom Tomato bona na prodajnom mjestu, putem usluge Diners nadoplate računa (za članove Erste Card Club d.d.) te putem usluge Internet bankarstva i njegovom aktivacijom pozivom na besplatni broj 091 77 88 slijedeći glasovne upute ili utipkavanjem odgovarajućeg koda putem mobilnog telefona; kupnjom i aktivacijom Tomato bona putem SMS poruke; Kupnjom na Tomato webshopu ili u Moj Tomato aplikaciji.
3. Rok uporabe Tomato računa na bonove iznosi 180 dana nakon aktivacije usluge (odnosno prvog poziva) i to:
 - a) za nadoplatu bonom:
 - : 92 dana nakon nadopune računa bonovima od 4 EUR, 6 EUR i 12 EUR,
 - 120 dana za bon od 16 EUR,
 - 180 dana za bon od 32 EUR.
 - b) za nadoplatu bez bona:
 - 92 dana nakon nadoplate u iznosu od 2 do 15 EUR,
 - 120 dana nakon nadoplate u iznosu od 16 do 31 EUR,
 - 180 dana nakon nadoplate u iznosu od 32 do 49 EUR,
 - 360 dana nakon nadoplate u iznosu od 50 do 100 EUR.
4. Rok uporabe Tomato računa na bonove teče od trenutka obnove računa. Iznos na Tomato korisničkom računu može se iskoristiti unutar roka uporabe Tomato računa na bonove, a sve dok na Tomato korisničkom računu postoji iznos dovoljan za obavljanje razgovora i korištenje drugih usluga unutar mobilne mreže. Ukoliko novčani iznos na Tomato korisničkom računu nije dostatan za obavljanje odlaznih poziva i drugih usluga, korisnik Tomato usluge na bonove moći će primati pozive i SMS poruke i tijekom razdoblja koje preostaje do isteka Tomato na bonove računa. Neovisno o preostalom iznosu na Tomato korisničkom računu, rok uporabe Tomato računa na bonove, računa se od dana posljednjeg obnavljanja Tomato računa na bonove putem Tomato bona. Iznos preostao na Tomato računu na bonove nakon isteka ovih rokova blokiran je do sljedećeg obnavljanja Tomato računa putem Tomato bona. Maksimalan iznos koji korisnik u određenom trenutku može imati na računu je 265,45 EUR.
5. Iznos na Tomato računu na bonove umanjuje se automatski za cijenu svih obavljenih razgovora i Tomato usluga na bonove sukladno cijeni utvrđenoj Tomato Cjenikom koji je na snazi u vrijeme korištenja usluga. Svakim daljnjim obnavljanjem Tomato računa na bonove putem Tomato bona rok uporabe Tomato računa počinje ispočetka, od trenutka posljednjeg obnavljanja. Broj preostalih dana iz prethodnog roka uporabe Tomato računa na bonove neće se pribrojati. Postojeći iznos na Tomato računu na bonove bit će uvećan za



iznos Tomato bona kojim je obnovljen Tomato račun. Stoga je potrebno da se nakon obnavljanja Tomato računa na bonove putem Tomato bona novo obnavljanje izvrši barem unutar broja dana određenih trajanjem Tomato bona. Ukoliko je rok uporabe po izvršenom obnavljanju Tomato računa na bonove putem Tomato bona kraći od roka utvrđenog prethodnim obnavljanjem Tomato računa na bonove, valjanim se smatra duži rok, odnosno rok prethodnog ili prvog obnavljanja Tomato na bonove korisničkog računa.

6. Istekom roka uporabe Tomato računa na bonove korisnik može u naknadnom roku od 270 dana novim Tomato bonom obnoviti Tomato račun na bonove. Novi iznos Tomato bona bit će pridodan već postojećem iznosu koji nije iskorišten unutar roka uporabe Tomato računa na bonove. Tijekom 270 dana od isteka roka uporabe Tomato računa na bonove korisnik Tomato usluge na bonove moći će primati pozive i SMS poruke. Nakon toga, odnosno ukupno 270 dana od isteka Tomato računa na bonove, isti se deaktivira. Prigovore koji se odnose na kupljene Tomato bonove potrebno je dostaviti u pisanom obliku (što uključuje pismo uz dostavu preslike osobne iskaznice, elektroničku poruku poslanu s verificirane adrese elektroničke pošte ili s adrese koja nije verificirana, uz prilaganje preslike osobne iskaznice ili podnošenje zahtjeva na prodajnom mjestu), u roku od mjesec dana od dana obnavljanja Tomato računa na bonove Tomato bonom. U suprotnom prigovori neće biti uvaženi.
7. Korisnik može koristiti Tomato uslugu na bonove kao prijavljeni ili kao neprijavljeni korisnik. Prijavljenim Tomato korisnikom na bonove se smatra korisnik koji podnese zahtjev za registraciju podataka i dostavi A1 svoje osobne podatke (ime i prezime, ulica i kućni broj, poštanski broj i naselje, država, OIB), presliku identifikacijskog dokumenta te dokaz o korištenju usluge na broju za koji se podnosi zahtjev (preslika SIM kartice na kojoj mora biti vidljiv serijski broj ili drugi odgovarajući dokaz na zahtjev A1: podatak o iznosu sredstava na računu, datum zadnje obnove računa, naziv aktivne tarife i dr.). Zahtjev za registraciju i dostavu podataka korisnik može podnijeti na prodajnim mjestima Tomato i A1, u Moj Tomato aplikaciji, na Tomato web stranici, slanjem MMS poruke, pismom, faksom ili email porukom. A1 Hrvatska će postupati s osobnim podacima u skladu s Izjavom o zaštiti osobnih podataka za A1 Hrvatska d.o.o. koja je dostupna na stranici www.a1.hr/zastita-osobnih-podataka. A1 Hrvatska zadržava pravo odbiti registraciju ili ukinuti status prijavljenog Tomato korisnika na bonove ako se utvrdi da prijavljeni podaci nisu točni. Korisnik koji prenosi broj na Tomato na bonove uslugu smatrat će se prijavljenim Tomato korisnikom na bonove s osobnim podacima koji su navedeni na Zahtjevu za uključenjem Tomato usluge na bonove, uz zadržavanje postojećeg broja. U slučaju promjene osobnih podataka, korisnik je dužan dostaviti promjenu istih s preslikom identifikacijskog dokumenta. Kao pogodnost, prilikom prijave svojih podataka Tomato korisnik dobiva 3 EUR na račun. Navedeni iznos dodaje se postojećem stanju računa te se može iskoristiti unutar roka uporabe Tomato računa na bonove, a sve dok na Tomato korisničkom računu postoji iznos dovoljan za obavljanje razgovora i korištenje drugih usluga unutar mobilne mreže. Dodatno, Tomato korisnik ima mogućnost preuzeti jednokratni dodatni poklon od 5GB, nakon prijave svojih podataka, slanjem ključne riječi „5GB” na broj 13435, u roku od 30 dana od prijave podataka. Jednokratni promotivni podatkovni promet od 5 GB vrijedi 14 dana od trenutka dodjele. Nakon isteka navedenog razdoblja neiskorišteni iznos podatkovnog prometa automatski se briše, ne prenosi se u sljedeće obračunsko razdoblje niti se može zamijeniti za novčanu naknadu ili druge usluge.
8. Korisnik na temelju pisanog prigovora na obračun korištenih usluga može dobiti specifikaciju istih ako su zadovoljeni svi navedeni uvjeti:
 - korisnik ima pravilno prijavljene podatke na način definiran u točki 7. ovih Uvjeta korištenja,
 - poslao je pisani prigovor (što uključuje pismo ili elektroničku poštu) u kojem detaljno obrazlaže svoj prigovor,
 - navedeno je točno razdoblje za koje u svrhu rješavanja prigovora korisnik traži specifikaciju obračuna korištenih usluga te je prigovor vlastoručno potpisan ili poslan elektroničkom poštom.

Korisnik može dobiti ispis za najviše posljednjih 30 dana od datuma ulaganja prigovora i/ ili datuma prijave podataka-, a ne može dobiti ispis za period u kojem nije imao pravilno prijavljene podatke. Pisani prigovor



mora biti upućen u roku od 30 dana od dana korištenja usluge (npr. ako korisnik koji ima prijavljene podatke upućuje prigovor na transakcije od prije 35 dana, prigovor će se smatrati nepravovremenim i A1 Hrvatska nije dužan izdati specifikaciju). Rok u kojem će korisniku biti poslana specifikacija (ako su zadovoljeni gore navedeni uvjeti) je 15 dana.

9. U slučaju raskida pretplatničkog odnosa kada je korisnik ostvario prijenos broja, korisnik ima pravo na povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa s računa. Uz zahtjev za povrat ili naknadu neiskorištenog novčanog iznosa računa, korisnik je obvezan dati na uvid SIM karticu, identifikacijski dokument i presliku zahtjeva za prijenos broja. Zahtjev za isplatom naknade podnosi se pisanim putem najkasnije u roku od trideset (30) dana od dana prestanka pretplatničkog odnosa. Korisnik nema pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica uplate operatora u sklopu promotivnih akcija. Korisnik ima pravo na povrat neiskorištenog novčanog iznosa računa ukoliko je taj iznos posljedica nadoplate računa bonom i ukoliko se isti nalazi na glavnom računu korisnika.
10. Glede svih ostalih pitanja vezanih uz korištenje javnih komunikacijskih usluga A1 i odnosa A1 i korisnika usluga primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. i Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka u pokretnoj mreži, s time što se Tomato korisnik na bonove, za potrebe primjene navedenih Općih uvjeta, smatra pretplatnikom. Opći uvjeti poslovanja A1 Hrvatska d.o.o. i Uvjeti korištenja terminalne opreme i realizacije priključka u pokretnoj mreži dostupni su na svakom A1 i Tomato prodajnom mjestu i na www.tomato.com.hr.
11. A1 pridržava pravo izmjene ovih Uvjeta korištenja, o čemu će korisnici biti obaviješteni putem službene web stranice www.tomato.com.hr ili na drugi primjeren način.

Ovi Uvjeti korištenja u primjeni su od 1.12.2025.