

# OPĆA PRAVILA I UVJETI O POGODNOSTIMA I POKRIĆIMA ZA PROIZVODE POMOĆ NA CESTI I POMOĆ U KUĆI

## UVODNE ODREDBE

### Članak 1.

1) U ovim Općim uvjetima pojedini izrazi imaju sljedeće značenje:

- a) Pružatelj pogodnosti – ORYX GRUPA d.o.o., Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/a, OIB: 82333208898 (u daljnjem tekstu: ORYX) pravna je osoba, koja će kao partner HEP-Opkrbe d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 37, OIB: 63073332379 (u daljnjem tekstu: „HEP-Opkrba“), pružati pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti i Pomoći u kući na način i pod uvjetima predviđenim ovim Općim uvjetima;
- b) Korisnik – fizička osoba koja je kao kupac HEP-Opkrbe aktivirala pogodnosti proizvoda ORYX-a - Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući, a koje usluge pruža ORYX kao pružatelj pogodnosti, na način i pod uvjetima predviđenim ovim Općim uvjetima (u daljnjem tekstu: „kupac“ ili „korisnik“);
- c) Pokriveni događaj – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje korisnika koji je prouzročena pokrivenim rizikom, a koji je za posljednju imao nastanak štete ili slučaj pokrivenih ovim Općim uvjetima;
- d) Vozilo – osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba s najmanje 4 kotača koja osim sjedala za vozača imaju još najviše 8 sjedala (kategorija M1) i motorno vozilo za prijevoz roba čija najveća masa nije veća od 3,5 tone (kategorija N1), a koje je registrirano i ima važeću prometnu dozvolu;
- e) Opća pravila i uvjeti o pogodnostima i pokrićima za proizvode Pomoć na cesti i Pomoć u kući (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) označava odredbe ovih Općih uvjeta kao i sve njihove buduće izmjene i dopune;
- f) Kontakt centar – 24 satno dežurstvo ORYX-a za korisnike kojima je potrebna pomoć ako dođe do pokrivenog slučaja.

## TERITORIJALNO I PROSTORNO VAŽENJE

### Članak 2.

- 1) Teritorij kod proizvoda Pomoći na cesti u okviru ovih Općih uvjeta podrazumijeva prostor Republike Hrvatske i to: mrežu međudržavnih, državnih, lokalnih cesta odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.
- 2) Teritorij kod proizvoda Pomoći u kući u okviru ovih Općih uvjeta podrazumijeva adresu na području Republike Hrvatske na kojoj se nalazi obračunsko mjerno mjesto Korisnika navedeno u

ugovoru o opskrbi. Tijekom vremenskog važenja (trajanja pokrića) proizvoda Pomoć u kući, Korisnik adresu može promijeniti jednom, pod uvjetom da za obračunsko mjerno mjesto na promijenjenoj adresi ima važeći ugovor o opskrbi.

3) Pomoć u kući predviđena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.

## VREMENSKO VAŽENJE/TRAJANJE POKRIĆA

### Članak 3.

1) Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti i/ili Pomoći u kući, propisanih ovim Općim uvjetima, vrijede 12 (dvanaest) mjeseci od dana kad je korisnik stekao pravo korištenja pogodnosti kao dana aktivacije usluge/a.

2) Postojeći kupac HEP-Opkrbe stječe pravo korištenja pogodnosti ORYX-a, sukladno ovim Općim uvjetima, počevši od prvog dana u mjesecu koji slijedi nakon zaprimanja potpisanog zahtjeva za aktivaciju proizvoda ORYX-a - Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući. Novi kupac HEP-Opkrbe stječe pravo korištenja pogodnosti, sukladno ovim Općim uvjetima, od dana početka primjene ugovora o opskrbi, pod uvjetom da je HEP-Opkrbi dostavio potpisani zahtjev za aktivaciju proizvoda ORYX-a - Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući.

3) Ukoliko je ugovoreni proizvod korišten, u slučaju deaktivacije proizvoda Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući prije isteka ugovorenog razdoblja od 12 mjeseci, neovisno o razlogu deaktivacije, korisnik je dužan HEP-Opkrbi nadoknaditi sve preostale mjesečne naknade za navedeni proizvod sve do isteka ugovorenog razdoblja od 12 mjeseci, na način određen čl. 6. st. 1) ovih Općih uvjeta.

4) U slučaju da ugovoreni proizvod nije korišten za vrijeme ugovornog razdoblja, isti će se stornirati s posljednjim danom mjeseca u kojem je klijent zatražio deaktivaciju.

5) Ako korisnik prestane biti kupac HEP-Opkrbe, neovisno o razlogu prestanka (promjena opskrbljivača i sl.), a iskoristio je ugovoreni Proizvod, Proizvod će biti storniran s danom prestanka važenja ugovora o opskrbi, te je korisnik dužan HEP-Opkrbi nadoknaditi sve preostale mjesečne naknade na način određen čl. 6. st. 2) ovih Općih uvjeta.

6) Ako ni jedna od ugovornih strana pisanim putem, najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka trajanja, ne obavijesti drugu stranu da ne želi produžiti Ugovor, Ugovor se produžava na daljnji rok od 12 (dvanaest) mjeseci. U tom slučaju produljenje za narednih 12 (dvanaest) mjeseci nastupa neograničen broj puta, sve do obavijesti jedne od Ugovornih strana da ne želi produžetak Ugovora za naredno razdoblje, najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka trajanja.

## OBVEZE HEP-OPSKRBE

### Članak 4.

1) HEP-Opkrba obvezuje se, po primitku potpisanog zahtjeva korisnika za aktivaciju proizvoda Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući, za one kupce koji zadovoljavaju potrebne uvjete – imaju važeći ugovor o opskrbi, aktivirati kupljeni proizvod kod pružatelja usluge ORYX.

2) HEP-Opkrba će naknadu za aktivirane

proizvode iskazivati i naplaćivati korisniku sukladno čl. 6. ovih Općih uvjeta.

3) Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, HEP-Opkrba ne snosi odgovornost za kvalitetu pružene usluge po aktiviranim proizvodima, eventualne nedostatke istih, niti nije odgovorna za bilo kakvu nematerijalnu ili materijalnu štetu koja može proizaći iz pružene usluge, bilo u odnosu prema korisniku bilo u odnosu prema trećoj osobi.

## OBVEZE ORYX -A

### Članak 5.

1) ORYX se obvezuje pružiti pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti i Pomoć u kući svim kupcima u čije je ime HEP-Opkrba aktivirala pokrića u ORYX-u na temelju njihovog potpisanog zahtjeva.

2) ORYX kao pružatelj usluge odgovara za kvalitetu pružene usluge kao pogodnosti aktiviranih proizvoda Pomoć u kući i/ili Pomoć na cesti, za eventualne nedostatke u pruženim uslugama, kao i za cjelokupnu eventualnu imovinsku i neimovinsku štetu koja može proizaći iz pruženih usluga.

## PLAĆANJE NAKNADE I TROŠKOVA

### Članak 6.

1) HEP-Opkrba će korisniku, na jedinstvenom račun za opskrbu električnom energijom, korištenje mreže i nestandardne usluge Operatora distribucijskog sustava, iskazati i iznos naknade koju je korisnik dužan platiti na ime aktivirane pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući od strane ORYX-a.

2) U slučaju kad korisniku prestane važiti ugovor o opskrbi, sukladno čl. 3. st. 5) ovih Uvjeta, korisnik će preostali iznos naknada obračunat od dana prestanka ugovora o opskrbi pa do isteka ugovorenog razdoblja od 12 mjeseci za ugovoreni Proizvod, podmiriti jednokratno. Tako obračunati preostali iznos naknada bit će iskazan na posljednjem računu HEP-Opkrbe.

3) Troškove intervencije koji nisu u pokriću ili troškove koje nisu pokriveni u okviru pojedinog proizvoda, korisnik će plaćati temeljem izdanog računa ORYX-a nakon pružene usluge, sukladno uvjetima i važećim cjenicima ORYX-a, za čiju naplatu HEP-Opkrba ne odgovara niti istu ne naplaćuje putem jedinstvenog računa za opskrbu električnom energijom.

## POGODNOSTI

### Članak 7.

1) Korisnik za vrijeme važenja/trajanja pokrića, ovisno o vrsti aktiviranog proizvoda, ima pravo koristiti ove pogodnosti:

- a) jednokratni popravak vozila odnosno intervenciju za vrijeme važenja/trajanja pokrića;
  - b) jednokratni prijevoz (šlepanje) vozila za vrijeme važenja/trajanja pokrića;
  - c) neograničeno korištenje aplikacije Putni andeo;
  - d) korištenje vodoinstalatera, električara, bravara, stolara i staklara do ukupnog godišnjeg iznosa od 1.200,00 kn;
- 2) Iznosi navedeni u ovom članku, predstavljaju najviši bruto iznos, što podrazumijeva da isti uključuju/sadržavaju porez na dodatnu vrijednost – PDV.

## **PROIZVOD POMOĆ NA CESTI PREDMET POKRIĆA**

### **Članak 8.**

**1)** Predmet pokrića mogu biti isključivo vozila prema karakteristikama iz čl. 1. st. 1. toč. d) ovih Općih uvjeta.

**2)** Pokriće Pomoći na cesti glasi na korisnika koji se ORYX-u identificira imenom, prezimenom i osobnim identifikacijskim brojem. Korisnik ostvaruje pravo na isporuku pogodnosti samo ako se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira na to da li korisnik jest ili nije vlasnik vozila te bez obzira da li je korisnik vozač ili suvozač.

## **RIZICI POKRIVENI POGODNOSTIMA POMOĆI NA CESTI**

### **Članak 9.**

**1)** Događaji pokriveni pogodnošću Pomoć na cesti su:

- Nezгода / nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
- Nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo njegovo kretanje ili sigurnu vožnju;
- Tehnička neispravnost vozila zbog koje nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom po život;
- Vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

**2)** Korisnik za vrijeme važenja/trajanja pokrića ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti:

- jednokratni popravak vozila odnosno intervenciju;
- jednokratni prijevoz (šlepanje) vozila od mjesta nesreće odnosno kvara vozila do prvog ovlaštenog ili neovlaštenog servisa;
- neograničeno aplikaciju Putni Anđeo.

## **ISKLUČENJE RIZIKA POKRIVENIH POGODNOSTIMA POMOĆI NA CESTI**

### **Članak 10.**

**1)** Pokriveni događaji neće se priznati i korisnik neće moći ostvariti prava iz ovih Općih uvjeta u slučaju ako je:

- Korisnik namjerno izazvao pokrivene događaje koji su navedeni u čl. 9. ovih Općih uvjeta;
- U trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
- Nastao pri sudjelovanju vozila na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
- ako vozač nije koristio vozilo u svrhu za koju je vozilo namijenjeno;
- ako je vozač upravljao vozilom pod utjecajem alkohola, droga te psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari i to:
  - ako se analizom krvi ili drugom metodom mjerenja količine alkohola u organizmu vozača
  - utvrdi da udio alkohola u krvi iznosi 0,5 g/kg i više (0,5‰ i više);
  - ako se vozač nakon prometne nesreće odbije podvrgnuti ispitivanju alkoholiziranosti ili utjecaja droga te dugih sredstava;
- ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost vozaču bila poznata ili mu je morala biti poznata;
- ako je šteta prouzročena kaznenim djelom objesne vožnje u cestovnom prometu za koje je donesena pravomoćna sudska presuda;

**2)** Prava iz pokrića gubi korisnik koji omogućiti i dopusti da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz stavka 1. ovog članka.

## **NAČIN KORIŠTENJA POGODNOSTI POMOĆI NA CESTI**

### **Članak 11.**

**1)** U slučaju nastanka pokrivenog događaja korisnik će nazvati Kontaktni centar za pružanje pomoći na cesti na besplatni telefon 0800 18 14 te opisati uzroke kvara i nastali kvar.

**2)** Prilikom dojava, korisnik je obavezan predstaviti se navodeći sljedeće podatke:

- ime i prezime;
- osobni identifikacijski broj;
- marka vozila u kvaru i registarska oznaka vozila;
- što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi;
- opis kvara;
- drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži.

**3)** Kontaktni centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će pomoć biti pružena. ORYX će nastojati da intervencijsko vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva bude na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).

**4)** Dežurni operater procjenjuje koju vrstu pogodnosti je prvenstveno potrebno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:

- na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
- ako se radi o neispravnosti na vozilu kojeg je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater putem telefona daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara putem telefona.

**5)** Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti.

**6)** Korisnik treba biti na mjestu pružanja pomoći (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predočiti neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) u slučaju da djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika.

**7)** Popravak vozila na cesti uključuje sljedeće radove:

- Istakanje krivo natočenog goriva;
- Dolijevanje goriva;
- Zamjena kotača i guma;
- Zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača;
- Zamjena remenja, svječica i ostalih lako zamjenjivih dijelova na vozilu;
- Otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski).

**8)** Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Popis takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa će upoznati korisnika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima na terenu zbog koje vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima interventna ekipa će pristupiti

radovima uz prethodni pristanak korisnika. U suprotnom korisnik može aktivirati prijevoz vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa.

**9)** U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili ulijevanje goriva, zamjena kotača ili guma, ugrađeni dijelovi i uliveno gorivo, gume i kotači nisu uključeni u Pokriće i trošak istih snosi korisnik prema tržišnoj cijeni. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na teren i za prijevoz/vuču vozila vozilom interventne ekipe su uključeni u cijenu intervencije te samim time besplatni za korisnika.

**10)** Ako se izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, uspostavi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila korisnik može koristiti prijevoz vozila i smatrat će se da pomoć na cesti nije iskorištena.

**11)** Ova pogodnost je besplatna za korisnike jednokratno tijekom vremenskog važenja/trajanja pokrića iz članka 3. ovih Općih uvjeta. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita (npr. prijevoz do lokacije koja nije uključena u pogodnost prema čl. 9. st. 2. toč. b), ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, korisnik ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku ORYX-a.

**12)** Nakon intervencije, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku.

## **PRIJEVOZ (ŠLEPANJE) VOZILA**

### **Članak 12.**

**1)** Prijevoz vozila korisnik može koristiti jednokratno tijekom vremenskog važenja/trajanja pokrića, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za intervencijom upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, ako se vozilo nalazilo u prometu te ako je pozivom na Kontakt centar na besplatni telefon 0800 18 14 zatražio prijevoz vozila i sačekao pružanje pomoći.

**2)** Prijevoz vozila podrazumijeva sljedeće radnje:

- dolazak na mjesto intervencije;
- dijagnozu kvara na vozilu;
- utovar vozila na interventno vozilo;
- prijevoz (šlepanje) vozila;
- istovar vozila na odredištu.

**3)** Prijevoz vozila će se obaviti do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa. Na zahtjev korisnika, prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedene (neovlašteni servis po izboru korisnika, prebivalište korisnika).

**4)** Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na teren i za prijevoz vozila vozilom su uključeni u cijenu intervencije i te troškove snosi ORYX.

**5)** Ova pogodnost je besplatna za korisnike jednokratno tijekom vremenskog važenja/trajanja pokrića. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita (npr. prijevoz do lokacije koja nije uključena u pogodnost prema čl. 9. st. 2. toč. b), ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, korisnik ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku ORYX-a.

**6)** Nakon intervencije, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku.

## **APLIKACIJA PUTNI ANĐEO**

### **Članak 13.**

**1)** Putni Anđeo je sustav/aplikacija koja detektira

vožnju ako je sustav Putni Anđeo automatski aktiviran ili ručno od strane korisnika te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutno se aktivira automatski poziv prema pozivnom centru ORYX-a koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih agenti pozivnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma, te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati korisnika ili relevantne službe (pomoć na cesti, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organiziranja pružanja pomoći.

**2)** Način aktivacije i rada sustava Putni Anđeo, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Putni Anđeo, dostupnim na [www.putniandeo.hr](http://www.putniandeo.hr), a koji uvjeti će korisniku biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije Aplikacije na pametni telefon. Opća pravila i uvjeti korištenja aplikacije Putni Anđeo dopunjuju ove Opće uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Anđeo.

## **POMOĆ U KUĆI**

### **Članak 14.**

**1)** U opsegu definiranom ovim Općim uvjetima, korisniku se pruža organiziranje pomoći u kući i pokriva pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.

**2)** Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske sukladno teritorijalnom i prostornom važenju iz članka 2. ovih Općih uvjeta.

**3)** Hitnim slučajem, u smislu ovih Općih uvjeta, smatra se iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine korisnika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:

- a) daljnje oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;
- b) ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti korisnika zbog štete u objektu;
- c) neadekvatni boravak korisnika zbog štete nastale u objektu;

**4)** Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik treba pozvati Kontakt centar na besplatni telefon 0800 18 14 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija dostupna je svakodnevno 24 sata.

**5)** Korisnik je obavezan operateru dati slijedeće podatke:

- a) ime i prezime, broj telefona;
- b) mjesto intervencije (adresu i opis objekta);
- c) kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje;
- d) drugi podaci na zahtjev operatera.

**6)** Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.

**7)** Kontakti centar ORYX-a nakon provjere podataka organizirati će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika o vremenu dolaska izvođača radova. ORYX se obvezuje da će izvođač radova najkasnije 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu događaja bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa, trajektnom prijevozu i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).

**8)** ORYX je dužan u potpunosti izvršiti isporuku pogodnosti korisnicima koji su ugovorili proizvod Pomoć u kući te je odgovoran za brzinu i kvalitetu isporuke pogodnosti.

**9)** Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti, serviser obračunava iznos intervencije.

**10)** Do ugovorenih limita pogodnosti su besplatne za korisnika. U slučaju prekoračenja limita, ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, korisnik plaća troškove koji nisu uključene prema cjeniku ORYX-a.

**11)** Po završetku, serviser uručuje korisniku, a korisnik potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja pogodnosti. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku.

## **OBUHVAĆENE POGODNOSTI USLUGE POMOĆI U KUĆI**

### **Članak 15.**

**1)** Proizvodom Pomoći u kući su pokriveni troškovi organizacije dolaska serviser na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:

- a) sanaciju kvara i/ili oštećenja sa osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;
- b) sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti korisnika;
- c) sprečavanja boravka korisnika u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu.

**2)** Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi

- a) U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanalizacijskih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja ili nedostatka vode u kući/stanu na kućnoj adresi, a koji je karakteriziran kao šteta visoke razine koja nužno zahtijeva intervenciju serviser;
- b) Ako je u sklopu intervencije potrebno isprazniti septičku jamu, pokriveni su troškovi organizacije praznjenja, ali ne i sami troškovi praznjenja.

**3)** Sanacija električnih instalacija:

- a) U slučaju kvara na električnim instalacijama i električnom sustavu za grijanje (toplinska regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon događaja kao što su to primjerice udar groma, prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju.
- b) U okviru prethodnog stavka su pokriveni hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.
- c) Nisu pokriveni troškovi zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.
- d) Nisu pokriveni i ne smatraju se pogodnostima iz Pomoći u kući:
  - i. zamjena osigurača ili žarulje;
  - ii. kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača;
  - iii. kvar spremnika goriva;
  - iv. kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja;
  - v. kvar sustava za solarno grijanje;
  - vi. kvar na kućanskim aparatima i uređajima.

**4)** Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata:

- a) U slučaju da korisniku ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave pokriven je:
  - i. Popravak brave
  - ii. Omogućavanje otvaranja vrata

b) Pokriveni su i hitni slučajevi uzrokovani štetama na prozorima i vratima instaliranim na vanjskim zidovima stanova, koje su nastale u tijekom izvršenja provalne krađe ili pokušaja izvršenja provalne krađe.

**5)** Sanacija stakla:

a) U slučaju loma stakla na vanjskim (i krovnim) vratima i prozorima zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, pokriveno je:

- i. zamjena stakla ili
- ii. privremeno zatvaranje

**6)** Stolarski radovi:

a) U slučaju oštećenja prozora i vrata instaliranih na vanjskim zidovima stana ili kuće, zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, pokriveno je:

- i. zamjena stakla ili
- ii. privremeno zatvaranje

## **TROŠKOVI INTERVENCIJE POMOĆI U KUĆI KOJI NISU U POKRIĆU**

### **Članak 16.**

**1)** Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja korisnik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju, prema tržišnoj cijeni istih.

## **POKRIVENI TROŠKOVI OKVIRU POMOĆI U KUĆI**

### **Članak 17.**

**1)** Pomoć u kući pokriva slijedeće troškove:

- a) troškove pružanja informacije i organizacije pomoći;
- b) troškove isporuke pogodnosti koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača do ukupnog iznosa od 1.200,00 kn bruto godišnje.

**2)** Troškove koji nastanu iznad limita, kao i korištenje usluga koje nisu uključene u pokrivače, korisnici su dužni sami platiti prema cjeniku ORYX-a.

**3)** Za vrijeme važenja/trajanja pokrivača, korisnik može iskoristiti više intervencija Pomoći u kući ali ORYX pokriva troškove za sve intervencije ukupno najviše do 1.200,00 kn bruto.

**4)** Ukoliko korisnik ustanovi da intervencija nije potrebna, a ne otkaže prijavljenu intervenciju, troškovi nastali za organizaciju intervencije obračunati će se od ukupnog limita troškova u pokrivaču, prema važećem cjeniku ORYX-a.

## **TROŠKOVI KOJI NISU POKRIVENI**

### **Članak 18.**

**1)** Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:

- a) korisnik ne nazove Kontakt centar na besplatni broj 0800 18 14 organizaciju intervencija Pomoć u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja;
- b) posljedice nepogode ukloni korisnik ili izvođač kojeg nije uputio ORYX;
- c) je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima;
- d) korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju;
- e) namjerne radnje korisnika;
- f) potresa;
- g) nuklearne opasnosti;
- h) izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima;

**2)** ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Općim uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana

potraživanja korisnika jer je svrha i priroda ovih Općih uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za pokriveno događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.

#### **DODATNE MOGUĆNOSTI ORGANIZACIJE**

##### **Članak 19.**

**1)** ORYX pruža i mogućnost uspostave kontakta i slanja servisera iz točke 2. ovog članka na mjesto događaja na zahtjev korisnika u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, ne smatraju hitnim slučajem.

**2)** Pokrićem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi servisera odnosno izvođača radova.

**3)** Organizacija se provodi za slijedeće servisere, pružatelje usluga:

- a) vodoinstalatere
- b) stolara
- c) staklara
- d) bravara
- e) električara
- f) soboslikara
- g) zidar
- h) krovopokrivača
- i) polaganje parketa
- j) popravak roleta,
- k) popravak uređaja za grijanje,

#### **OBVEZE KORISNIKA NAKON NASTANKA ŠTETNOG DOGAĐAJA**

##### **Članak 20.**

**1)** Korisnik ima pravo na korištenje Pomoći u kući samo pod uvjetom neposrednog poziva Kontakt centru na besplatni broj 0800 18 14.

**2)** Korisnik prije poziva na broj 0800 18 14 ne smije djelovati sam osim u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili spašavanja života, ili ako sama priroda hitnog slučaja to ne dopušta. Posebnost situacije, koja je zahtijevala samostalno djelovanje, korisnik mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih ORYX može korisniku naknadno odobriti određena prava iz Pomoći u kući.

**3)** Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako korisnik postupa protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.

**4)** Korisnik je obavezan u slučajevima koji su definirani relevantnim propisima, a osobito u slučajevima koji su uzrokovani požarom, eksplozijom ili vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene ili oštećene ili nestale.

#### **PRIKUPLJANJE I OBRADA PODATAKA**

##### **Članak 21.**

**1)** Prilikom ugovaranja pogodnosti i proizvoda Pomoć na cesti i Pomoć u kući korisnik je dužan dati potpune, istinite i točne podatke iz stavka 2. ovog članka, kao i obavijestiti HEP-Opškrbu o njihovoj promjeni u roku 30 dana od njihove promjene. Ako korisnik ne da ili ne ažurira potpune, istinite i točne podatke, to može uzrokovati nemogućnost odnosno odbijanje korištenje pogodnosti iz ovih Općih uvjeta u cijelosti ili djelomično.

**2)** HEP-Opškrba će osobne podatke korisnika koje je prikupila kod davanja ponude za ugovaranje proizvoda Asistencije (ime i prezime kupca, OIB, ulica i kućni broj, poštanski broj, mjesto, datum početka pružanja usluge, datum završetka pružanja usluge, broj mobitel, e mail, oznaka usluge) prosljediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.

**3)** HEP-Opškrba i ORYX, kao partner koji pruža navedene usluge, zajednički vode popis korisnika za koje je aktivirana usluga „Pomoć na cesti“ i/ili „Pomoć u kući.“ Osobne podatke HEP-Opškrba obrađuje i pohranjuje sukladno odredbama Izjave o zaštiti osobnih podataka dostupnoj na web stranicama HEP-Opškrbe: [www.hepi/hep.hr/dokumenti/Izjava o zaštiti osobnih podataka](http://www.hepi/hep.hr/dokumenti/Izjava%20za%20zaštiti%20osobnih%20podataka). HEP-Opškrba i ORYX ugovorili su da će ORYX djelovati kao zajednička kontakt točka za sve upite vezane za obradu podataka u fazi aktivacije usluge. Za sva pitanja u vezi obrade osobnih podataka Korisnika, kao i za slučaj podnošenja zahtjeva za zaštitu prava Korisnika u vezi sa osobnim podacima, Korisnik se može obratiti na kontakt adrese navedene u Izjavi o privatnosti dostupnoj na web stranicama ORYX-a: [www.oryx-grupa.hr/izjava o privatnosti](http://www.oryx-grupa.hr/izjava%20o%20privatnosti).

**4)** U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Općih uvjeta, ORYX kao izvršitelj navedene usluge obradit će neke osobne podatke Korisnika, a koji su nužni za pružanje usluge asistencije. Obrada tih podataka provodi se sukladno politici zaštite podataka navedene i u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti, dostupnoj na [www.oryx-grupa.hr/izjava o privatnosti](http://www.oryx-grupa.hr/izjava%20o%20privatnosti).

[oryx-grupa.hr/izjava o privatnosti](http://oryx-grupa.hr/izjava%20o%20privatnosti).

#### **PRIGOVORI**

##### **Članak 22.**

**1)** Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoć na cesti i Pomoć u kući zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim proizvodom, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ORYX GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sesvete ili putem elektroničke pošte na adresu [info@oryx-asistencija.hr](mailto:info@oryx-asistencija.hr) iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.

**2)** Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.

**3)** Odgovor o utemeljenosti prigovora ORYX će donijeti u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora.

#### **RJEŠAVANJE SPOROVA**

##### **Članak 23.**

**1)** ORYX i korisnik su suglasni da će sve sporove proizašle iz njihovog odnosa ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, zahtjeve za naknadu štete, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, nastojati rješavati sporazumno.

**2)** U slučaju nemogućnosti postizanja dogovora za rješavanje sporova iz stavka 1. ovog članka, na prijedlog ORYX-a, postizanje mirnog rješenja može se pokušati ostvariti pred jednim od tijela ovlaštenih za mirenje u Republici Hrvatskoj.

**3)** U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, ORYX i korisnik ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

#### **OSTALE ODREDBE**

##### **Članak 24.**

**1)** Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni Opći uvjeti biti objavljeni na web stranici HEP-Opškrbe, od kada i stupaju na snagu, ako Općim uvjetima ne bude drukčije navedeno.

**2)** Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja 29.11.2018. godine.