

## **PREDUGOVORNA OBAVIJEST HEP-OPSKRBA d.o.o. za proizvode Pomoći na cesti i Pomoći u kući**

### **GLAVNA OBILJEŽJA PROIZVODA:**

U smislu ove Obavijesti, potrošač je fizička osoba, kupac HEP-Opkrbe koja je dostavila potpisani zahtjev za aktivaciju proizvoda Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući HEP-Opkrbi i za koju osobu je HEP-Opkrba dostavila nalog za aktivaciju proizvoda Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući ORYX GRUPA-i d.o.o., Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/a, OIB: 82333208898 (dalje:ORYX), te je isti od strane ORYX-a aktiviran slijedom čega je stekla pravo na korištenje pogodnosti Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući.

Potrošač za vrijeme važenja/trajanja pokrića, ovisno o vrsti aktiviranog proizvoda, ima pravo koristiti na području Republike Hrvatske 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 anđeo;
  - d) korištenje vodoinstalatera, električara, bravara, stolara i staklara do ukupnog godišnjeg iznosa od 1.200,00 kn;
- Navedeni iznosi predstavljaju najviši bruto iznos, što podrazumijeva da isti uključuju/sadržavaju porez na dodatnu vrijednost – PDV.

Troškove intervencije koji nisu u pokriću ili troškove koje nisu pokriveni u okviru pojedinog proizvoda, potrošač je dužan sam platiti temeljem izdanog računa ORYX-a nakon pružene usluge, sukladno uvjetima i važećim cjenicima ORYX-a.

Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti i/ili Pomoći u kući, potrošač ostvaruje pod uvjetima i pravilima propisanim Općim pravilima i uvjetima o pogodnosti i pokrićima za proizvode Pomoć u kući i Pomoć na cesti (dalje u tekstu: Opća pravila) koja čine sastavni dio Ugovora te su dostupni na [www.hepi.hep.hr](http://www.hepi.hep.hr)

### **SJEDIŠTE, TELEFONSKI BROJ I ADRESA ELETRONIČKE POŠTE TRGOVCA**

Sjedište HEP-Opkrbe: Zagreb, Ulica grada Vukovara 37.

Kontakt je moguće ostvariti pozivom na broj telefona: 0800 5255 kao i putem elektroničke pošte: [hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr)

### **NAZIV I SJEDIŠTE TRGOVCA ZA ČIJI RAČUN HEP-OPSKRBA NASTUPA**

ORYX GRUPA d.o.o., Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/a

Pritužbe u vezi pogodnosti Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući, potrošač u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnosi 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)

### **CIJENA PROIZVODA**

Na Zahtjevu za aktivaciju pogodnosti HEPI asistencija (proizvodi ORYX-a - Pomoć na cesti i/ili Pomoć u kući) koju HEP-Opkrba dostavlja potrošaču bit će navedena cijena proizvoda Pomoć na cesti i Pomoć u kući.

HEP-Opkrba nema nikakvih dodatnih troškova uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora.

### **UVJETI PLAĆANJA**

Plaćanje je moguće izvršiti na račun HR252360000110210014 u Zagrebačkoj banci d.d. ili platiti kreditnom karticom putem aplikacije m-hepi. Prilikom plaćanja obavezno je navesti model i poziv na broj (šifru kupca).

## **TRAJANJE UGOVORA, UGOVORNI UVJETI**

Ugovor o pružanju pogodnosti se smatra sklopljenim danom kad HEP-Opskrba zaprimi ispravno i potpuno popunjen te potpisan Zahtjev za aktivaciju pogodnosti HEPI asistencija.

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

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.

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 sukladno Općim pravilima. 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. Ako potrošač prestane biti kupac HEP-Opkrbe, neovisno o razlogu prestanka, a iskoristio je ugovoreni Proizvod, Proizvod će biti storniran s danom prestanka važenja ugovora o opskrbi, te je potrošač dužan HEP-Opkrbi nadoknaditi sve preostale mjesečne naknade na način Općim pravilima.

Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti i/ili Pomoći u kući, potrošač ostvaruje pod uvjetima i pravilima propisanim Općim pravilima.

## **POMOĆ KOJA SE POTROŠAČU NUDI NAKON PRODAJE**

Sve informacije i odgovori na upite u svezi ugovora dostupni su putem e-mail adrese [hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr) ili besplatnog telefona 0800 5255.

U slučaju nastanka pokrivenog događaja potrošač treba nazvati kontakt centar na besplatni telefonski broj 0800 18 14.

## **PRAVO NA JEDNOSTRAN RASKID UGOVORA**

Potrošač ima pravo, ne navodeći za to razlog, raskinuti ugovor u roku od četrnaest (14) dana od dana sklapanja ugovora pod uvjetom da u tom roku nije koristio pogodnosti. Ugovor se raskida putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave poslane poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom kojom potrošač izražava svoju volju da raskine ugovor.

Na internetskoj stranici prodavatelja možete pronaći Informaciju o pravu na jednostrani raskid ugovora i Obrazac za jednostrani raskid ugovora.

Izjavu odnosno popunjeni obrazac za jednostrani raskid ugovora potrošač može poslati putem pošte na adresu HEP-Opskrba d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 37, faxom na broj 01 6322 409 ili u elektronskom obliku na e-mail adresu [hepi@hep.hr](mailto:hepi@hep.hr)

HEP-Opskrba će bez odgađanja dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.

Potrošač nema pravo na jednostrani raskid Ugovora u slučajevima iz čl. 79. Zakona o zaštiti potrošača.

## **PRIKUPLJANJE I OBRADA OSOBNIH PODATAKA**

Prikupljanje i obrada osobnih podataka obavlja se u skladu s čl.21. Općih pravila.

## **RJEŠAVANJE SPOROVA**

ORYX i potrošač 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. U slučaju nemogućnosti postizanja dogovora za rješavanje sporova, na prijedlog ORYX-a, postizanje mirnog rješenja može se pokušati ostvariti pred jednim od tijela ovlaštenih za mirenje u Republici Hrvatskoj. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz Općih pravila, nadležan je stvarno nadležni sud Zagrebu te se primjenjuje hrvatsko pravo.