

HPB Asistencija pomoć u kući

Uvodne odredbe

Članak 1.

U ovim Općim uvjetima pojedini izrazi znače:
Pružatelj usluge – ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747 (u daljnjem tekstu pod komercijalnim nazivom i brendom: ORYX). ORYX će kao partner Hrvatske poštanske banke d.d. (u daljnjem tekstu: HPB) aktivirati pokrića i obavljati usluge tehničke pomoći u kući.

„HPB ASISTENCIJA“ je naziv usluge tehničke pomoći u kući koju pruža ORYX.

Ugovaratelj – fizička osoba koja je s HPB-om sklopila ugovor o pokriću naknade pomoći u kući u Hrvatskoj.

Korisnik – fizička osoba kojoj pripadaju prava iz HPB Asistencije.

Osigurani slučaj – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje korisnika koji je prouzročen osiguranim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Općim uvjetima.

Kontakt centar – 24 satno dežurstvo ORYX-a za korisnike kojima je potrebna pomoć, a koji je dostupan na **0800 11 17**.

Pokriće traje 12 mjeseci od trenutka dostave Naloga za aktivaciju Pokrića ORYX-u od strane HPB-a ili do trenutka raskida Paketa, a glasi na ime, prezime, adresu i OIB korisnika.

Pomoć u kući

Članak 2.

Pomoć u kući je usluga kojom se, u opsegu definiranom ovim Općim uvjetima, korisniku pruža organiziranje pomoći i pokriće pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.

Usluga Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana na području Republike Hrvatske.

Hitnim slučajem, u smislu odredbi ovih 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:

- daljnje oštećenje stana i predmeta koji se nalaze u objektu;
- ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti člana zbog štete u objektu;
- neadekvatni boravak člana zbog štete nastale u objektu.

Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik treba pozvati HPB Asistenciju na telefonski broj 0800 11 17 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 00 do 24 sata. Korisnik je obavezan operateru dati sljedeće podatke:

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

Operater ima pravo odbiti uslugu u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.

Operater organizira slanje servisera na mjesto štetnog događaja.

Sukladno izvršenoj količini i vrsti usluge, serviser obračunava iznos intervencije. Do navedenih limita usluge su besplatne za korisnika. U slučaju prekoračenja limita, korisnik plaća iznos naknada koje nisu uključene unutar članstva.

Po završetku, serviser uručuje korisniku a korisnik potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja članskih pogodnosti.

Obuhvaćene usluge

Članak 3.

Članstvom su pokriveni troškovi organizacije dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:

- sanaciju kvara i / ili oštećenja sa osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objekta,
- sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti člana,
- sprečavanja boravka člana u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu.

Obuhvaćene usluge:

Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi

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 servisera.

Ako je u sklopu usluge potrebno isprazniti septičku jamu, članstvo pokriva troškove organizacije pražnjenja, ali ne i same troškove pražnjenja.

Sanacija električnih instalacija

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.

U okviru prethodnog stavka su osigurane hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.

Članstvo ne pokriva troškove usluga zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.

Nisu osigurane i ne smatraju se uslugama iz Pomoći u kući:

- zamjena osigurača ili žarulje
- kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača
- kvar spremnika goriva
- kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja
- kvar sustava za solarno grijanje
- kvar na kućanskim aparatima i uređajima.

Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata

U slučaju da članu ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u osigurani objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave osigurane su usluge:

- Popravak brave
- Omogućavanje otvaranja vrata.

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.

Sanacija stakla

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, osigurane usluge su:

- zamjena stakla ili
- privremeno zatvaranje.

Stolarski radovi

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, osigurane usluge su:

- zamjena stakla ili
- privremeno zatvaranje.

Troškovi intervencije koji nisu u pokriću

Članak 4.

Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja korisnik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju. Iznimno, ORYX pokriva troškove iz prethodnog stavka ako se ustanovi da su bili nužni za sprječavanje daljnjeg oštećenja u stanu, zbog ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti korisnika.

Osigurani troškovi u okviru usluge Pomoć u kući

Članak 5.

Usluga Pomoć u kući pokriva slijedeće troškove:

- troškove pružanja informacije i organizacije pomoći,
- troškove usluge za jednog izvođača, koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača usluge do iznosa od 159,27 EUR.

Troškove koji nastanu iznad limita članstva, korisnici su dužni sami platiti.

U jednoj članskoj godini korisnik može iskoristiti najviše tri usluge Pomoći u kući.

Troškovi koji nisu osigurani:

Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:

- korisnik ne nazove uslugu Pomoć u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja,
- posljedice nepogode otkloni korisnik ili izvođač kojeg nije uputio pružatelj usluge Pomoć u kući,
- je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima,
- korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju,
- namjerne radnje korisnika,
- potresa,
- nuklearne opasnosti,
- izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima.

ORYX nije dužan naknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva potraživanja čiju naknadu korisnik potražuje na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljenih usluga.

Dodatne usluge organizacije

Članak 6.

ORYX pruža i usluge 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. Pokrićem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi servisera odnosno izvođača radova.

Pružatelji usluga (serviseri)

Usluga organizacije se provodi za sljedeće servisere, pružatelje usluga:

- vodoinstalater
- stolar
- staklar
- bravar
- električar

Teritorijalno važenje usluge Pomoć u kući

Članak 7.

Usluga Pomoć u kući koja se pruža na temelju ovih Općih uvjeta, primjenjuje se samo za mjesto (adresu) odnosno kuću ili stan koje je navedeno u važećem članstvu vezanoj uz ovo pokriće, a na području Republike Hrvatske.

Usluga Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.

Obveze korisnika nakon nastanka štetnog događaja

Članak 8.

Korisnik ima pravo na korištenje usluge Pomoć u kući samo pod uvjetom neposrednog poziva HPB Asistenciji na broj 0800 11 17.

Korisnik prije poziva na broj 0800 11 17 ne treba 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 članu naknadno odobriti određena prava iz usluge Pomoć u kući.

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

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.

Rješavanje sporova

Članak 9.

Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa članstva nastojati rješavati mirnim putem.

Ugovaratelj Pokrića i korisnik Pokrića obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz ovih Općih uvjeta bez odgađanja izvijestiti ORYX.

Obavijesti iz pod točke 2. ove točke Klauzule, podnositelji dostavljaju u pisanom obliku na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7A, 10 360 Sesvete ili putem e-maila na prigovori@oryx-assistance.com iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.

Odgovor ORYX- a dostavlja se podnositelju prigovora u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od petnaest dana od dana zaprimanja prigovora.

Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.

U slučaju da se unatoč nastojanja sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu i primjena hrvatskog prava.

Članak 10.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja 01.01.2023. a primjenjuju od dana objave.