

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ U KUĆI ORYX ASISTENCIJE

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 11 17

### Uvodne odredbe

Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć u kući (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:

- 1.1. „ZUBAK GRUPA“ označava društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoć u kući;
- 1.2. „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoć u kući;
- 1.3. „HPB“ označava društvo partnera HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva 4, OIB: 87939104217 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Pomoć u kući;
- 1.4. „Korisnikom“ se smatraju fizičke osobe koje su sa HPB sklopile ugovor o proizvodu Pomoć u kući temeljem kojeg im pripadaju prava iz navedenoga;

### Pokriveni događaji

Članak 2.

1. Pokriveni događaj označava budući, neizvjestan događaj neovisan od isključive volje korisnika koji je prouzročeni pokrivenim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Općim uvjetima.
2. Hitnim slučajem, u smislu ovih Općih uvjeta, smatra se iznenadni i neočekivani događaj sukladno stavku 1. ovog članka koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine korisnika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:
  - 2.1. daljnje oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;
  - 2.2. ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti korisnika zbog štete u objektu;
  - 2.3. neadekvatan boravak korisnika zbog štete nastale u objektu.

### Obveze korisnika

Članak 3.

1. Korisnik je dužan:
  - 1.1. Organizaciju usluge pomoći u kući povjeriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja kao i slijediti sve njegove upute i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete;
  - 1.2. Omogućiti pristup objektu u kojemu će se pružati usluga;
  - 1.3. Svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku 30 dana od nastanka pokrivenog događaja.

### Pogodnosti proizvoda Pomoć u kući

Članak 4.

1. Korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 8. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:
  - 1.1. usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć u kući i njegovim pogodnostima

0-24h dnevno, 365 dana u godini;

- 1.2. **korištenje vodoinstalatera, električara, bravara, stolara i staklara** višekratno do ukupno 3 puta unutar jedne godine i do ukupnog godišnjeg iznosa od 300,00 EUR koji iznos uključuje troškove isporuke pogodnosti proizvoda Pomoć u kući, troškove rada i putne troškove izvođača;
- 1.3. **Smještaj u slučaju nemogućnosti boravka u objektu** uslijed nastanka štete prema pokrivenom događaju, jednokratno, do najviše 1 noćenje, do najviše 50,00 EUR/noć/osoba
- 1.4. **Prijevoz do alternativnog smještaja**, jednokratno do najviše 100,00 EUR

2. Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama, predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.
3. Sve pogodnosti proizvoda su besplatne za korisnike do iznosa koji je određen stavkom 1. ovog članka. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku važećim na dan intervencije. Predmetnu naplatu i/ili isplatu za predmetne usluge korisnik može obaviti gotovinski, kreditnom karticom ili virmanski ili na drugi odgovarajući način novčanog plaćanja (uz pomoć aplikacija za bankovno poslovanje i/ili online plaćanje i sl.).
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 pokriću, prema važećem cjeniku ORYX-a.

### Način korištenja pogodnosti

Članak 5.

1. U opsegu definiranom ovim Općim uvjetima, korisniku se pruža organiziranje pomoći u kući i pokriće pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
2. Proizvod Pomoć u kući dostupan je 24 sata dnevno, 365 dana u godini na području Republike Hrvatske sukladno teritorijalnom pokriću iz članka 7. ovih Općih uvjeta.
3. Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik treba pozvati ORYX na telefonski broj 0800 17 17 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju.
4. Korisnik prije poziva 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 korisniku naknadno odobriti određena prava iz proizvoda Pomoć u kući.
5. Korisnik je obavezan operateru dati sljedeće podatke:
  - 5.1. mjesto intervencije (adresu i opis objekta);
  - 5.2. OIB;
  - 5.3. ime i prezime;
  - 5.4. broj telefona/mobitela, ako ga korisnik ima;
  - 5.5. e mail adresu, ako ju korisnik ima;
  - 5.6. kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje;
  - 5.7. drugi podaci na zahtjev operatera.
6. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
7. Kontaktni centar ORYX-a će, nakon provjere podataka, organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika o vremenu dolaska izvođača radova.
8. Odmah nakon što ORYX uputi izvođača na lokaciju Korisnika, Korisniku će na broj mobitela i/ili e mail adresu biti poslan link

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ U KUĆI ORYX ASISTENCIJE

putem kojega Korisnik može pratiti intervenciju te okvirno vrijeme dolaska izvođača na lokaciju Korisnika.

9. ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti svojih proizvoda, ali ne može jamčiti da će usluge proizvoda uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovara za sljedeće:
- 9.1. eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka neovisnih o ORYX-u (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na cesti i sl.), a koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Općih uvjeta.
  - 9.2. štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te
  - 9.3. štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
10. U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaja, korisnik se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja. U suprotnom korisnik podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.
11. Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako korisnik postupi protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
12. Korisnik je obvezan u slučajevima koji su definirani relevantnim propisima, a osobito u slučajevima koji su uzrokovani požarom, eksplozijom, vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene ili oštećene ili nestale.
13. Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti proizvoda Pomoć u kući, izvođač radova obračunava iznos intervencije. Po završetku, izvođač radova uručuje korisniku računski obrazac ili radni nalog koji je obvezan potpisati jer je riječ o dokumentu koji sadrži podatke o količini i/ili vrsti izvršenih usluga i/ili vremenu izvršenja usluga i/ili za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć u kući. Okolnost eventualnog ne potpisivanja i/ili odbijanja preuzimanja računskog obrasca i/ili radnog naloga nije i ne predstavlja dokaz o ne pružanju usluge i/ili o ne vjerodostojnosti samih isprava (računskog obrasca ili radnog naloga). Korisnik će prethodno spomenuti računski obrazac ili radni nalog zaprimiti osobno kao papirnatu verziju isprave i/ili u elektroničkom obliku (koju zaprima na e-mail adresu). Nakon zaprimanja računskog obrasca ili radnog naloga korisnik će isti potpisati na samoj papirnatij verziji isprave i/ili ukoliko ispravu zaprimi u elektroničkom obliku - elektronički potpisati (klikom na gumb „suglasan“ i/ili potpisom na slikovnom čitaču-skeneru) na mjestu predviđenom za elektronički potpis (misli se na jednostavni elektronički potpis u smislu eIDAS Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća br. 910/2014 o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu). Nakon potpisivanja računskog obrasca ili radnog naloga korisnik će primjerak istoga preuzeti osobno i/ili na e-mail adresu ovisno o tome da li je isti ispravu potpisao (tada prethodno spomenutu ispravu zaprima fizički) i/ili elektronički potpisao (tada prethodno spomenutu ispravu zaprima na e-mail adresu). ORYX

zadržava pravo da, a ovisno o svojim tehničkim mogućnostima, korisniku preda računski obrazac ili radni nalog:

- uruči fizički u papirnatom obliku ili putem e-mail adrese korisnika

ili

- uruči fizički u papirnatom obliku i putem e-mail adrese korisnika.

Obračun korištenja pogodnosti se vrši prema važećem cjeniku.

14. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godinu, korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja navedenih iznosa (iznos preko limita). Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku ili troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja iz čl. 6. ovih Općih uvjeta kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.

### Usluge proizvoda Pomoć u kući

#### Članak 6.

1. Proizvodom Pomoć u kući su pokriveni troškovi organizacije dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, koja za cilj ima:
  - 1.1. sanaciju kvara i/ili oštećenja sa osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;
  - 1.2. sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti korisnika;
  - 1.3. sprečavanja boravka korisnika u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu.
2. **Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi:**
  - 2.1. 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.
  - 2.2. Ako je u sklopu intervencije potrebno isprazniti septičku jamu, pokriveni su troškovi organizacije pražnjenja, ali ne i sami troškovi pražnjenja.
3. **Sanacija električnih instalacija:**
  - 3.1. 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.
  - 3.2. U okviru prethodnog stavka su pokriveno hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.
  - 3.3. Nisu pokriveni troškovi zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.
  - 3.4. Nisu pokriveno i ne smatraju se pogodnostima iz Pomoć u kući:
    - 3.4.1. zamjena osigurača ili žarulje;
    - 3.4.2. kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača;
    - 3.4.3. kvar spremnika goriva;
    - 3.4.4. kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja;
    - 3.4.5. kvar sustava za solarno grijanje;
    - 3.4.6. kvar na kućanskim aparatima i uređajima.
4. **Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata**

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ U KUĆI ORYX ASISTENCIJE

- 4.1.** 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:
- 4.1.1.** popravak brave;
- 4.1.2.** omogućavanja otvaranja vrata.
- 4.2.** 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 i stolarski radovi**
- 5.1.** 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:
- 5.1.1.** zamjena stakla ili
- 5.1.2.** privremeno zatvaranje.
- 6. Smještaj u slučaju nemogućnosti boravka u objektu**
- 6.1.** U slučaju kada nije moguć siguran boravak u objektu korisnik ima pravo na organizaciju smještaja u pravilu u hotelskom smještaju za sve ukućane u trenutku nastanka štete
- 6.2.** Korisnik može koristiti uslugu smještaja ukoliko je do nastanka štete koja je uzrokovala nemogućnost sigurnog boravka u objektu nastalo uslijed događaja opisanih u čl. 6. st.1 – st. 5. ovih Općih uvjeta
- 6.3.** Korisnik ima pravo na pogodnosti pružanja usluge organizacije smještaja najviše do limita propisanih čl. 4. st. 4. toč. 1.3. ovih Općih uvjeta.
- 7. Prijevoz do smještaja**
- 7.1.** U slučaju kada nije moguć siguran boravak u objektu korisnik ima pravo na organizaciju prijevoza do smještaja za sve ukućane u trenutku nastanka štete.
- 7.2.** Korisnik ima pravo na pogodnosti pružanja usluge organizacije prijevoza najviše do limita propisanih čl. 4. st. 1. toč. 1.4. ovih Općih uvjeta.
- Troškovi koji nisu pokriveni i isključenje odgovornosti**  
Članak 7.
- 1.** Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja korisnik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju, prema tržišnoj cijeni istih.
- 2.** Isključeni su i štetni događaji nastali u zajedničkim prostorijama ili na zajedničkim uređajima.
- 3.** U pogodnosti proizvoda Pomoć u kući ne spadaju i troškovi popravka kućanskih uređaja.
- 4.** Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi te je isključena obveza ORYX-a na pružanje usluga pomoći u kući ako:
- 4.1.** korisnik ne nazove kontakti centar ORYX-a za organizaciju intervencija Pomoć u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja;
- 4.2.** posljedice nepogode otkloni korisnik ili izvođač kojeg nije uputio ORYX;
- 4.3.** je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima;
- 4.4.** korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju;
- 4.5.** namjerne radnje korisnika;
- 4.6.** ako su troškovi nastali kao posljedica potresa, požara i ostalih elementarnih nepogoda;
- 4.7.** ako su troškovi nastali kao posljedica ratnih događaja ili ratu sličnim radnjama, nereda, revolucija, građanskih nemira, ustanaka, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža, detonacija eksplozivom, nasilja ili drugim sličnim događajima;
- 4.8.** kvar na kućanskim aparatima i uređajima;
- 4.9.** oštećenja plinskih cijevi ili curenja iz plinskih instalacija.
- 5.** 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 pokrivene događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.
- Vremensko pokrće**  
Članak 8.
- 1.** Pogodnosti proizvoda Pomoć u kući propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda osim ako nije drugačije ugovoreno. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno nalogu.
- 2.** Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Pomoć u kući, odnosno 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
- 3.** Pogodnosti proizvoda Pomoći u kući prestaju po isteku 24 –og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrća, ako nije drugačije ugovoreno.
- Teritorijalno pokrće- Republika Hrvatska**  
Članak 9.
- 1.** Teritorij kod proizvoda Pomoć u kući u okviru ovih Općih uvjeta podrazumijeva samo mjesto (adresu) na području Republike Hrvatske, koju je korisnik naveo HPB-u prilikom sklapanja ugovora. Adresa se jednom u toku godine može promijeniti (u slučaju preseljenja i sl.).
- 2.** Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.
- Prikupljanje i obrada podataka**  
Članak 9.
- 1.** HPB će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoć u kući proslijediti ORYX-u radi aktivacije proizvoda i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.
- 2.** U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Općih uvjeta, ORYX kao izvršitelj navedene usluge obradit će osobne podatke Korisnika navedene u ovim Općim uvjetima, 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 web stranici ORYX Asistencije.
- 3.** Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, korisnik se obavještava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i možebitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
- 4.** Korisnik je obavezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti partnera i ORYX o svakoj promjeni identifikacijskih podataka kao što su ime i prezime, adresa prebivališta i sl., a u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. U protivnom ORYX ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet ovih Općih uvjeta.

---

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ U KUĆI ORYX ASISTENCIJE

---

### Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 10.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoć u kući zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sesvete, ili putem elektroničke pošte na adresu [prigovori@oryx-assistance.com](mailto:prigovori@oryx-assistance.com) iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj, potpis podnositelja i vrijeme slanja prigovora.
2. Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.
3. Odgovor o utemeljenosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
4. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Pomoć u kući ili u svezi 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.
5. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

### Ostale odredbe

Članak 11.

1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni Opći uvjeti biti objavljeni, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.01.2024. godine.