

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PAKETA ČLANSTVA POMOĆ U KUĆI



Uvodne odredbe

- Ovim se Općim uvjetima reguliraju odnosi između ORYX-a kao jamca i organizatora jedinstvenih članskih pogodnosti Paketa članstva „POMOĆ U KUĆI“ s jedne strane te članova ORYX Asistencije kao korisnika članskih pogodnosti Paketa članstva „POMOĆ U KUĆI“ s druge strane. Na ove se Opće uvjete na odgovarajući način primjenjuju i dopunjavaju ih Opći uvjeti i pravila ostvarivanja članstva i članskih pogodnosti ORYX Asistencije.
- Aktiviranjem bona, ispunjavanjem on-line obrasca, slanjem SMS-a te davanjem podataka putem snimljenog telefonskog razgovora prilikom učlanjenja u ORYX, Član prihvaća ovdje navedene i utvrđene uvjete i pogodnosti paketa članstva „Pomoć u kući“ (u daljnjem tekstu: Uvjeti). Za aktivaciju članstva član je obavezan dostaviti podatke o stambenom objektu u odnosu na kojeg se odnosi Pomoć u kući (mjesto, ulica, kućni broj, a za stan i broj stana i kat na kojem se nalazi) – dalje u tekstu „Objekt/Stan/kuća“.
- Članske pogodnosti ostvaruju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.
- ORYX se obvezuje Članu izdati karticu s naznakom paketa članstva.
- Iznos/Limiti pojedinih članskih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim Uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (kunama), predstavljaju bruto vrijednost - što znači da u sebi sadržavaju/uključuju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja, te se obračunavaju prema cjeniku članskih pogodnosti.
- Član sam snosi troškove koji premašuju iznose/limite navedene u ovim Uvjetima.
- Vrijednost godišnje članarine sukladna je cjeniku članarina ORYX-a.
- Članstvo fizičke osobe glasi na ime, prezime, OIB fizičke osobe i adresu odnosno kuću ili stan koji je naveden u važećem članstvu vezanom uz ovo pokriće.
- Članstvo pravne osobe glasi na adresu odnosno kuću ili stan koji je naveden u važećem članstvu vezanom uz ovo pokriće.

Pomoć u kući

- Pomoć u kući je usluga kojom se, u opsegu definiranom ovim Uvjetima, članu pruža organiziranje pomoći i pokrivanje pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja u stambenom objektu - stanu ili kući člana, koje je član kao takve naveo prilikom sklapanja članstva za POMOĆ U KUĆI.
- Usluga Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana na području Republike Hrvatske.
- Hitnim slučajem, u smislu odredbi ovih Uvjeta, smatra se iznenađni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine člana u objektu i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječio:
 - daljnje oštećenje objekta 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, član treba pozvati ORYX Asistenciju na telefonski broj 0800 18 18 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 00 do 24 sata.
- Član je obavezan operateru dati slijedeće 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 član uskratno gore navedene podatke.
 - Operater organizira slanje serviser na mjesto događaja.
 - Sukladno izvršenoj količini i vrsti usluge, serviser obračunava iznos intervencije. Do utvrđenih limita usluge su besplatne za člana. U slučaju prekoračenja limita ili korištenja usluga koje nisu obuhvaćene ovim Paketom članstva, član plaća iznos naknada koje nisu uključene unutar članstva, prema važećem cjeniku tih usluga.
 - Po završetku, serviser uručuje članu, a član potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja članskih pogodnosti.

Članske pogodnosti

- Članstvom su pokriveni troškovi organizacije dolaska serviser 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 objektu
 - 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 serviser.
- 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 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 objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave osigurane su usluge:
 - Popravak brave
 - Omogućavanje otvaranja vrata

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



Sanacija stakla

28. 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

29. 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

30. Troškove dijelova, opreme i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja član snosi osobno u svakom pojedinom slučaju, prema tržišnom cjeniku i stvarnoj cijeni tih dijelova i materijala.
31. 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 člana.

Troškovi uključeni u pogodnost Pomoć u kući

32. Usluga Pomoć u kući tijekom članske godine 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 najviše 1.200,00 kn
33. Troškove koji nastanu iznad limita članstva, članovi su dužni sami platiti prema važećem cjeniku.
34. Ako zbirni troškovi višekratnih usluga budu veći od limita iz točke 32. ovih Uvjeta tijekom članske godine razliku podmiruje Član u trenutku prekoračenja limita.
35. Troškovi koji nisu uključeni u pogodnost Pomoći u kući - prema odredbama ovih Uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
- član ne nazove uslugu Pomoć u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja
 - posljedice nepogode otkloni član ili izvođač kojeg nije uputio pružatelj usluge Pomoć u kući
 - je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima
 - član daje lažne podatke o nastalom slučaju
 - namjerne radnje člana
 - potresa i rata
 - nuklearne opasnosti
 - izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima
36. ORYX nije dužan naknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva potraživanja čiju naknadu član potražuje na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljenih usluga.

Dodatne usluge organizacije

37. ORYX pruža i usluge uspostave kontakta i slanja servisera iz točke 39. ovih Uvjeta na mjesto

događaja na zahtjev člana u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Uvjeta, ne smatraju hitnim slučajem.

38. Pokrićem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi servisera odnosno izvođača radova.
39. Usluga organizacije se provodi za slijedeće servisere, pružatelje usluga:
- vodoinstalater
 - stolar
 - staklar
 - bravar
 - električar

Teritorijalno važenje usluge Pomoć u kući

40. Usluga Pomoć u kući koja se pruža na temelju ovih 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.
41. Usluga Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.

Obveze člana nakon nastanka štetnog događaja

42. Član ima pravo na korištenje usluge Pomoć u kući samo pod uvjetom neposrednog poziva ORYX Asistenciji na broj 0800 18 18.
43. Član prije poziva na broj 0800 18 18 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, član mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih ORYX može članu naknadno odobriti određena prava iz usluge Pomoć u kući.
44. Član mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako član postupa protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
45. Član 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.

ORYX Program ušteda

46. Na osnovi članske kartice Član ostvaruje popuste na prodajnome mjestu prilikom kupovine proizvoda ili korištenja usluga kod partnera u ORYX Programu ušteda. Popusti se mogu koristiti neograničen broj puta tijekom važenja članstva u ORYX Asistenciji. Lista partnera, lista usluga i vrste pogodnosti navedene su na internetskoj stranici ORYX Asistencije.

Rješavanje sporova

47. Član može prigovor na kvalitetu izvršene usluge podnijeti u pisanom obliku, što uključuje i elektroničku poštu (dalje u tekstu Prigovor). Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
48. Prigovor se podnosi ORYX-u u roku od 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge na koju se odnosi Prigovor.
49. ORYX provodi postupak ispitivanja opravdanosti Prigovora te je u roku 15 (petnaest) dana od dana podnošenja Prigovora obvezna Članu dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti Prigovora. Ukoliko

nije moguće poslati odgovor u navedenom roku, ORYX će o tome obavijestiti Člana.

50. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Uvjeta, ORYX i član ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u mjestu sjedišta ORYX-a, te primjenu hrvatskog prava.



Završne odredbe

51. Ovi Uvjeti se primjenjuju na sve pakete članstva Pomoći u kući koji se sklope nakon stupnja na snagu ovih Uvjeta, dok se na pakete članstva Pomoći u kući koji su sklopljeni prije donošenja ovih Uvjeta, a do isteka tog članstva, primjenjuju Uvjeti koji su bili na snazi prilikom sklapanja članstva.
52. Odredbe ovih Uvjeta podložne su promjenama od strane ORYX-a, te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni na web stranici ORYX-a, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
53. Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana donošenja o objave.
54. Ovi su Uvjeti doneseni i objavljeni 28.05.2015. godine.

U Zagrebu, svibanj 2015. godine
Uprava ORYX Grupe.