



UVJETI KORIŠTENJA USLUGE A1 POMOĆ U KUĆI

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 7078

Uvodne odredbe

Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Uvjetima korištenja i pogodnostima usluge A1 Pomoć u kući (u daljnjem tekstu: „Uvjeti korištenja“) imaju slijedeće 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 usluge A1 Pomoć u kući;
 - 1.2. „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti usluge A1 Pomoć u kući (dalje u tekstu: usluga A1 Pomoć u kući ili Usluga);
 - 1.3. „A1“ označava društvo partnera **A1 Hrvatska d.o.o.**, sa sjedištem u Zagrebu, Vrtini put 1, OIB: 29524210204 koje sklapa s Ugovarateljima ugovor o usluzi A1 Pomoć u kući;
 - 1.4. „Ugovarateljem“ se smatraju pravne ili fizičke osobe koje su s A1 sklopile ugovor o usluzi A1 Pomoć u kući.
 - 1.5. „Korisnikom“ se smatraju fizičke osobe kojima se pruža usluga A1 Pomoć u kući, odnosno kojima pripadaju prava iz navedenog. Osoba Korisnika može i ne mora biti istovjetna Ugovaratelju.
 - 1.6. Uslugu A1 Pomoć u kući može se ugovoriti uz mobilne tarife za A1 privatne korisnike:
 - Savršena, Bezbrizna, Dobra, Dobra+, Mala, Mala+, Mobilna junior, Mobilna L, Mobilna M, Mobilna S, Mobilna S+, Mobilna Start, Smart HSGN, A1 Interno, VPN Interno.

i uz fiksne pakete za A1 privatne korisnike:

- A1 Duo (SuperNet + Fon), A1 Duo (SuperNet + TVfilmski), A1 Duo (SuperNet + TVobiteljski), A1 Duo (TurboNet + Fon), A1 Duo (TurboNet + TVobiteljski), A1 Trio (Fon + SuperNet + TVfilmski), A1 Trio (Fon + SuperNet + TVobiteljski), A1 Trio (Fon + SuperNet + TVsportski), A1 Trio (Fon + TurboNet + TVobiteljski), A1 Trio (Fon + TurboNet + TVsportski), A1 Duo (SuperNet + TVsportski), A1 Duo (TurboNet + TVfilmski), A1 Duo (TurboNet + TVsportski), A1 SuperNet, A1 Trio (Fon + TurboNet + TVfilmski), A1 TurboNet, SAT TV Osnovni paket, A1 Flatbox DUO, A1 Flatbox FON, Super Homebox, 5G Homebox, 5G Internet, SVE Duo paket (Internet + Telefon), SVE Duo paket (Internet+TV), SVE Duo paket (TV + Telefon), SVE Duo paket (TV mini + Telefon), SVE Fiksni Internet, SVE Fiksni Telefon, SVE Fiksni TV, SVE Fiksni TV mini, SVE Trio paket (Internet + TV + Telefon), SVE Trio paket (Internet + TV mini + Telefon), B.net Turbo 2D (Internet + telefon), B.net Turbo 2D (TV + Internet), B.net Turbo 2D (TV + telefon), B.net Turbo 2D CARNet (Internet + telefon), B.net Turbo 2D CARNet (TV + Internet), B.net Turbo 3D, B.net Turbo 3D CARNet, B.net Turbo CARNet Internet, B.net Turbo Internet, B.net Turbo Novi osnovni paket, B.net Turbo Osnovni poslovni paket, B.net Turbo Telefon, Turbo Osnovni paket, SVE SAT TV, Homebox Duo, Homebox telefon 2017.
- 1.7. Usluga A1 Pomoć u kući može se ugovoriti kao dodatna neobavezna usluga uz postojeći ili novi Pretplatnički ugovor za A1 mobilne tarife i fiksne pakete za A1 poslovne korisnike kao Ugovaratelje, gdje se pod Pretplatničkim ugovorom smatra ugovor sklopljen između poslovnog korisnika i A1 za elektroničke komunikacijske usluge.
 - 1.8. „**Pokriveni događaj**“ označava budući, neizvjestan događaj neovisan od isključive volje korisnika koji je prouzročen pokrivenim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima korištenja.

Pokriveni događaji

Članak 2.

1. Hitnim slučajem, u smislu ovih Uvjeta korištenja, smatra se iznenadni i neočekivani događaj sukladno članku 1. stavak 1.8. koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine korisnika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:
 - 1.1. daljnje oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;
 - 1.2. ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti korisnika zbog štete u objektu;
 - 1.3. neadekvatni boravak korisnika zbog štete nastale u objektu.

Pogodnosti usluge A1 Pomoć u kući

Članak 3.

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 i staklara** 3 puta godišnje, do ukupnog godišnjeg iznosa od 200,00 EUR (1.506,90 HRK) koji uključuje troškove isporuke pogodnosti usluge A1 Pomoć u kući, troškove rada i putne troškove izvođača;
2. Iznosi navedeni u ovom članku, predstavljaju najviši bruto iznos, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.
3. Troškove koji nastanu iznad limita propisanih stavkom 1. ovog članka, kao i korištenje usluga koje nisu uključene u pokriće, korisnici su dužni sami platiti prema važećem cjeniku.
4. Za vrijeme trajanja pokrića, korisnik može navedene usluge koristiti 3 puta u toku godine, ali ORYX pokriva troškove za sve intervencije ukupno najviše 200,00 EUR (1.506,90 HRK) bruto.



UVJETI KORIŠTENJA USLUGE A1 POMOĆ U KUĆI

5. Ukoliko korisnik ustanovi da intervencija nije potrebna, a ne otkáže prijavljenu intervenciju, troškovi nastali za organizaciju intervencije obračunati će se od ukupnog limita troškova u pokriću, prema važećem cjeniku.

Obveze korisnika i način korištenja pogodnosti

Članak 4.

1. U opsegu definiranom ovim Općim uvjetima, korisniku se pruža organiziranje pomoći u kući i pokrće pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
2. Usluga A1 Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske sukladno teritorijalnom pokriću iz članka 7. ovih Općih uvjeta.
3. Naplata korištenja usluge sastoji se od mjesečne naknade koja je utvrđena Cjenikom mjesečnih naknada za uslugu A1 Pomoć u kući (dalje u tekstu: Cjenik) koji se nalazi u Prilogu 1 ovih Uvjeta korištenja i čini njihov sastavni dio. Za svako obračunsko razdoblje obračunava se puni iznos mjesečne naknade neovisno o tome je li usluga korištena, pri čemu se u prvom obračunskom razdoblju za vrijeme trajanja ugovora mjesečna naknada obračunava od dana aktivacije do isteka obračunskog razdoblja, a u zadnjem obračunskom razdoblju od prvog dana obračunskog razdoblja do dana prestanka ugovora.
4. Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik treba pozvati ORYX na telefonski broj 0800 7078 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju.
5. 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 usluge A1 Pomoć u kući.
6. Korisnik je obavezan operateru dati sljedeće podatke:
 - 6.1. OIB;
 - 6.2. ime i prezime, broj telefona;
 - 6.3. mjesto intervencije (adresu i opis objekta);
 - 6.4. kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje;
 - 6.5. drugi podaci na zahtjev operatera.
7. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
8. Kontaktni centar ORYX-a će, nakon provjere podataka, organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika o vremenu dolaska izvođača radova.
9. 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.
10. Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako korisnik postupi protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
11. 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.
12. Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti usluge A1 Pomoć u kući, serviser obračunava iznos intervencije. Po završetku, serviser uručuje korisniku, a korisnik potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja pogodnosti usluge A1 Pomoć u kući. Obračun korištenja pogodnosti se vrši prema važećem cjeniku.
13. U slučaju prekoračenja limita iz članka 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, korisnik plaća troškove koji nisu uključeni prema važećem cjeniku. Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku ili troškove dijelova iz čl. 5. st. 1. ovih Općih uvjeta kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.

Opseg usluge A1 Pomoć u kući

Članak 5.

1. Uslugom A1 Pomoć u kući pokriveni su troškovi organizacije dolaska serviseru 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; sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti korisnika;
 - 1.2. 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 serviseru.
 - 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 pokrivene hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.



UVJETI KORIŠTENJA USLUGE A1 POMOĆ U KUĆI

- 3.3. Nisu pokriveni troškovi zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.
- 3.4. Nisu pokriveni i ne smatraju se pogodnostima iz A1 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**
 - 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. Popravlak 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.

Troškovi koji nisu pokriveni i isključenje odgovornosti

Članak 6.

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 usluge A1 Pomoć u kući ne spadaju i troškovi popravka kućanskih uređaja.
4. Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
 - 4.1. korisnik ne nazove kontakti centar ORYX-a za organizaciju intervencija A1 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 nuklearne opasnosti, izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima ili ratom;
 - 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 Uvjetima korištenja. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja korisnika jer je svrha i priroda ovih Uvjeta korištenja 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.
6. ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti svojih usluga, ali ne može jamčiti da će usluge uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovara za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Uvjeta korištenja ili drugim djelovanjem te štete koji niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Uvjeta korištenja.
7. ORYX kao pružatelj usluge isključivo odgovara za kvalitetu pružene usluge A1 Pomoć u kući, za eventualne nedostatke u pruženim uslugama, kao i za cjelokupnu eventualnu imovinsku i neimovinsku štetu koja može proizaći iz pruženih usluga, bilo u odnosu prema korisniku ili trećim osobama.

Teritorijalno pokriće

Članak 7.

1. Teritorij kod usluge A1 Pomoć u kući u okviru ovih Uvjeta korištenja podrazumijeva samo mjesto (adresu) na području Hrvatske, koju je korisnik naveo prilikom sklapanja ugovora. Adresa se jednom u toku godine dana može promijeniti od datuma aktivacije (u slučaju preseljenja i sl.).
2. A1 Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.

Vremensko pokriće

Članak 8.



UVJETI KORIŠTENJA USLUGE A1 POMOĆ U KUĆI

1. Pogodnosti usluge A1 Pomoć u kući propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana aktivacije Usluge, osim ako nije drugačije ugovoreno. Nakon isteka prve godine, pogodnost se automatski produljuje za narednu jednu godinu i tako sve do deaktivacije usluge, koja slijedi 24 sata nakon otkaza ugovora o paketu. U slučaju dostave deaktivacije/storna usluge, proizvod se deaktivira sukladno nalogu o deaktivaciji.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Uvjetima korištenja od trenutka aktivacije usluge, odnosno 24 sata nakon sklapanja Ugovora o korištenju usluge, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti usluge prestaju po isteku 24-tog sata onog dana u kojem je predan nalog za deaktivaciju, osim ako nije drugačije.
4. Ugovor o usluzi A1 Pomoć u kući automatski prestaje prestankom A1 Pretplatničkog ugovora, što uključuje i prijenos pretplatničkog broja u drugu mrežu ("Raskid"), prelaskom na A1 uslugu na bonove ili Tomato uslugu, prelaskom na tarifu ili paket koji nije naveden u članku 1. stavak 1.5 ili prijenosom pretplatničkog odnosa na drugu osobu.
5. U slučaju privremenog isključenja usluga ugovorenih prema A1 Pretplatničkom ugovoru, iz bilo kojeg razloga navedenog u Općim uvjetima poslovanja A1 Hrvatska, Ugovor o usluzi A1 Pomoć u kući također će se (privremeno) obustaviti te će se privremeno obustaviti naplata mjesečne nakade za uslugu A1 Pomoć u kući. Nakon završetka privremenog isključenja usluga ugovorenih prema A1 Pretplatničkom ugovoru, Ugovor o usluzi A1 Pomoć u kući ponovno postaje aktivan.

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 8.

1. A1 će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti usluge A1 Pomoć u kući proslijediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.
2. U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Uvjeta korištenja, ORYX kao izvršitelj navedene usluge obradit će osobne podatke Korisnika navedene u ovim Uvjetima korištenja, 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 usluge, korisnik se obaveštava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s korisnicima, pružanja pogodnosti usluge, 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 A1 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 Uvjeta korištenja.

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 9.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz usluge A1 Pomoć u kući zaključenim prema ovim Uvjetima korištenja, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi s 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 ili osobno u našim poslovnim prostorijama na prethodno navedenoj adresi. 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 donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
4. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o usluzi A1 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 Uvjeta korištenja, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

Ostale odredbe

Članak 10.

1. Odredbe ovih Uvjeta korištenja podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se od 01.01.2023. godine

PRILOG 1.

Cjenik mjesečnih naknada za uslugu A1 Pomoć u kući

- A1 korisnici mobilnih pretplatničkih tarifa – 1,19 EUR (8,97 HRK)
- A1 korisnici fiksnih paketa – 1,19 EUR (8,97 HRK)

Usluga se ugovara bez obveznog razdoblja trajanja ugovora.

Fiksni tečaj konverzije 1 EUR = 7,53450 HRK