

Opća pravila i uvjeti ostvarivanje pogodnosti i pokriva
Asistencije za Pomoć u kući

Uvodne odredbe

Članak 1.

U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:
Pružatelj pogodnosti – ORYX GRUPA d.o.o., Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/a, OIB: 82333208898 (u daljnjem tekstu: ORYX).
– tvrtka koja će kao partner Erste Card Club d.o.o. (u daljnjem tekstu „ECC“) aktivirati pokrivača i vršiti tehničku pomoć u kući.
Ugovaratelj – fizička ili pravna osoba koja je s ECC sklopila ugovor o pokrivaču naknade tehničke pomoći u kući u Hrvatskoj.
Korisnik – fizička osoba kojoj pripadaju prava iz Asistencije.
Pokriveni događaj – 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 Uvjetima.
Kontakt centar – 24 satno dežurstvo ORYX-a za korisnike kojima je potrebna pomoć u slučaju nastupanja pokrivenog događaja.

Pomoć u kući

Članak 2.

Pomoć u kući je pokrivač kojim se, u opsegu definiranom ovim Uvjetima, korisniku pruža organiziranje pomoći i pokrivač pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
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 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, korisnik treba pozvati Asistenciju na telefonski broj 0800 18 18 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 00 do 24 sata.

Korisnik 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 intervenciju u slučaju da je korisnik uskratilo gore navedene podatke.

Operater organizira slanje servisera na mjesto štetnog događaja. Sukladno izvršenoj količini i vrsti pogodnosti, servisier obračunava iznos intervencije. Do limita navedenih u čl. 5. članske pogodnosti su besplatne za korisnika. U slučaju prekoračenja limita, korisnik plaća iznos naknada koje nisu uključene unutar članstva.

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

Pokrivač

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 pogodnosti:

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 intervencije 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 pokrivenne hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.

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

Nisu pokrivenne i ne smatraju se hitnim intervencijama 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 u pokrivaču nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave pokriveno je:

- Popravak brave
- Omogućavanja otvaranja vrata

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

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:

- 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, pokriveno je:

- zamjena stakla ili
- privremeno zatvaranje

Troškovi intervencije koji nisu u pokrivaču

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.

Pokriveni troškovi u okviru Pomoći u kući

Članak 5.

Pomoć u kući pokriva slijedeće troškove:

- troškove pružanja informacije i organizacije pomoći
- troškove intervencije za jednog izvođača, koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača do iznosa od 1.200,00 kn

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

U jednoj članskoj godini korisnik može najviše tri puta koristiti intervencije Pomoći u kući.

Troškovi koji nisu pokriveni:

Prema odredbama ovih Uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:

- korisnik ne nazove kontaktni centar odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja
- posljedice nepogode otkloni korisnik ili izvođač kojeg nije uputio pružatelj Pomoći 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 intervencije.

Teritorijalno važenje Pomoći u kući

Članak 6.

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

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

Jednom u toku članske godine član ima mogućnost promijeniti adresu nekretnine u pokriću. Promjena adrese mora biti prijavljena pismenim putem na e-mail ili adresu ORYX Grupe d.o.o. ili putem poziva na besplatni broj telefona 0800 18 18.

Obveze korisnika nakon nastanka štetnog događaja

Članak 7.

Korisnik ima pravo na korištenje Pomoći u kući samo pod uvjetom neposrednog poziva Asistenciji na broj 0800 18 18.

Korisnik 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, korisnik mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih ORYX može članu naknadno odobriti određena prava iz pokrića Pomoći u kući.

Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od agenta kontaktnog centra. Ako korisnik postupi 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 8.

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 točke 2. ovog članka, podnositelji dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.

ORYX će zaprimljeni prigovor iz točke 2. ovog članka uputiti internoj pravnoj službi. Odgovor pravne službe odnosno 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.

Članak 9.

Ovi uvjeti stupaju na snagu 01.05.2016.