

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ U KUĆI PREMIUM+

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:
 - a) „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 Pomoći u kući;
 - b) „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći u kući;
 - c) „OTP“ označava društvo partnera - OTP banka d.d., Split, Ulica Domovinskog rata 61, OIB: 52508873833 koje je s korisnikom sklopilo Ugovor o korištenju paketa usluga OTP banke temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoć u kući temeljem istosimenog Ugovora;
 - d) „Korisnikom“ se smatraju fizičke osobe koje posjeduju aktivan Ugovor o korištenju paketa usluga OTP banke temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoći u kući;
 - e) „Pokriveni događaj“ označava budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje korisnika koji je prouzročen pokrivenim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Općim uvjetima;
 - f) „Kontakt centar“ označava komunikacijski centar ORYX-a koji održava 24 satno dežurstvo za korisnike kojima je potrebna asistencija.

Teritorijalno i prostorno važenje

Članak 2.

- 1) Teritorij kod proizvoda Pomoći u kući u okviru ovih Općih uvjeta podrazumijeva samo mjesto (adresu) na području Republike Hrvatske na kojem korisnik ima prijavljeno prebivalište (adresa navedena na osobnoj iskaznici). 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.

Vremensko važenje/trajanje pokrivanja

Članak 3.

- 1) Pogodnosti proizvoda Pomoć u kući propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana aktivacije proizvoda, osim ako nije drugačije ugovoreno. Nakon isteka prve godine, proizvod se automatski produljuje za narednu jednu godinu i tako sve do deaktivacije proizvoda. U slučaju dostave deaktivacije/storna proizvoda, proizvod se deaktivira s posljednjim danom tekućeg mjeseca u kojem je deaktivacija/storno dostavljen ORYX-u.
- 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 Pomoć u kući prestaju po isteku 24-tog sata onog dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrivanja, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Pogodnosti proizvoda Pomoć u kući

Članak 4.

- 1) Korisnik za vrijeme važenja/trajanja pokrivanja ima pravo koristiti ove pogodnosti, ukoliko u prethodnom mjesecu nije otkazao Ugovor o paketu usluga OTP banke:
 - a) 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;
 - b) korištenje vodoinstalatera, električara, bravara, stolara i staklara do ukupnog godišnjeg iznosa od 300,00 EUR koji uključuje troškove isporuke pogodnosti proizvoda Pomoći u kući, troškove rada i putne troškove izvođača;
- 2) Iznosi navedeni u ovom članku, predstavljaju najviši bruto iznos, odnosno u sebi sadržavaju sve moguće 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 pokrivanje,

korisnici su dužni sami platiti prema cjeniku ORYX-a.

- 4) Za vrijeme važenja/trajanja pokrivanja, korisnik može iskoristiti više intervencija Pomoći u kući, ali ORYX pokriva troškove za sve intervencije ukupno najviše do 300,00 EUR.
- 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 ORYX-a.

Način korištenja pogodnosti

Članak 5.

- 1) U opsegu definiranom ovim Općim uvjetima, korisniku se pruža organiziranje pomoći u kući i pokrivanje pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
- 2) Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske sukladno teritorijalnom i prostornom važenju iz članka 2. ovih Općih uvjeta.
- 3) Hitnim slučajem, u smislu ovih Općih uvjeta, smatra se iznenaadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine korisnika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:
 - a) daljnje oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;
 - b) ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti korisnika zbog štete u objektu;
 - c) neadekvatni boravak korisnika zbog štete nastale u objektu.
- 4) Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik treba pozvati ORYX na telefonski broj 0800 00 56 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju.
- 5) Korisnik je obavezan operateru dati sljedeće podatke:
 - a) ime i prezime, broj telefona;
 - b) mjesto intervencije (adresu i opis objekta);
 - c) kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje;
 - d) 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. ORYX se obvezuje da će izvođač radova po primitku poziva u najkraćem mogućem roku biti na mjestu događaja ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa, trajektnom prijevozu i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporan promet).
- 8) 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.
- 9) ORYX je dužan u potpunosti izvršiti isporuku pogodnosti korisnicima koji su ugovorili proizvod Pomoć u kući te je odgovoran za brzinu i kvalitetu isporuke pogodnosti.
- 10) Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti proizvoda Pomoći u kući, serviser obračunava iznos intervencije.
- 11) Do ugovorenih limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta pogodnosti su besplatne za korisnika. U slučaju prekoračenja limita ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, korisnik plaća troškove koji nisu uključeni prema važećem cjeniku ORYX-a ili ugovornog izvršitelja usluge. Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku ili troškove dijelova iz čl. 6. st. 1. ovih Općih uvjeta kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.
- 12) Po završetku, serviser uručuje korisniku, a korisnik potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja pogodnosti proizvoda Pomoć u kući. Obračun korištenja pogodnosti se vrši prema važećem cjeniku ORYX-a.

Pokriveni događaji i troškovi proizvoda Pomoći u kući

Članak 6.

- 1) Proizvodom Pomoći u kući su pokriveni troškovi organizacije dolaska serviser na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:
 - a) sanaciju kvara i/ili oštećenja sa osnovnim ciljem

spriječavanja daljnjeg oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;

- b) sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti korisnika;
- c) sprečavanja boravka korisnika u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu.

2) Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi

- a) 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;
- b) Ako je u sklopu intervencije potrebno isprazniti septičku jamu, pokriveni su troškovi organizacije pražnjenja, ali ne i sami troškovi pražnjenja.

3) Sanacija električnih instalacija

- a) 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.
- b) U okviru prethodnog stavka su pokriveni hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.
- c) Nisu pokriveni troškovi zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.
- d) Nisu pokriveni i ne smatraju se pogodnostima iz Pomoći u kući:
 - i. zamjena osigurača ili žarulje
 - ii. kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača
 - iii. kvar spremnika goriva
 - iv. kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja
 - v. kvar sustava za solarno grijanje
 - vi. kvar na kućanskim aparatima i uređajima

4) Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata

- a) 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:
 - i. Popravak brave
 - ii. Omogućavanje otvaranja vrata

- b) 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

- a) 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:
 - i. zamjena stakla ili
 - ii. privremeno zatvaranje

6) Stolarski radovi

- a) 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:
 - i. zamjena stakla ili
 - ii. privremeno zatvaranje

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) Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
 - a) korisnik ne nazove kontaktni centar ORYX-a za organizaciju intervencija Pomoć u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja;
 - b) posljedice nepogode otkloni korisnik ili izvođač kojeg nije uputio ORYX;
 - c) je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima;
 - d) korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju;

- e) namjerne radnje korisnika;
- f) potresa;
- g) nuklearne opasnosti;
- h) izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima;

- 3) 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.

- 4) 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 odgovora za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koji niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

Dodatne mogućnosti organizacije

Članak 8.

- 1) ORYX pruža i mogućnost uspostave kontakta i slanja serviser a iz točke 3. ovog članka na mjesto događaja na zahtjev korisnika u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, ne smatraju hitnim slučajem.
- 2) Pokrićem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi serviser a odnosno izvođača radova, te se isti naplaćuju prema važećem cjeniku ORYX-a.
- 3) Organizacija se provodi za sljedeće servise, pružatelje usluga:
 - a) vodoinstalatere
 - b) stolar
 - c) staklar
 - d) bravar
 - e) električar
 - f) soboslikar
 - g) zidar
 - h) krovopokrivač
 - i) polaganje parketa
 - j) popravak roleta,
 - k) popravak uređaja za grijanje.

Obveze korisnika nakon nastanka pokrivenog događaja

Članak 9.

- 1) Korisnik ima pravo na pogodnosti samo pod uvjetom neposrednog poziva kontaktom centru na broj 0800 00 56.
- 2) 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. Posebno situacije, koja je zahtijevala samostalno djelovanje, korisnik mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih ORYX može korisniku naknadno odobriti određena prava iz Pomoći u kući.
- 3) Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako korisnik postupi protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
- 4) 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.

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 10.

- 1) OTP će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoć u kući prosljediti ORYX-u radi aktivacije 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 Asistencija.
- 3) Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, korisnik se obaveštava 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.

Podnošenje prigovora na proizvod Pomoć u kući i rješavanje sporova

Članak 11.

- 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 predmetnim produktom, 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 iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnosioca 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 proizvodu Pomoć u kući 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.
- 5) U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, ORYX i korisnik ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u mjestu sjedišta ORYX-a te primjenu hrvatskog prava.

Ostale odredbe

Članak 12.

- 1) Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni Opći uvjeti biti objavljeni na web stranici OTP-a, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
- 2) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.07. 2026. godine.