

UVJETI KORIŠTENJA OPCIJE POMOĆ NA CESTI U EUROPI ZA PRETPLATNIKE HRVATSKOG TELEKOMA D.D. U POKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

1. Aktivacijom opcije Pomoć na cesti u Europi (u daljnjem tekstu: Opcija) pretplatnik Hrvatskog Telekom d.d. u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom) prihvaća ove Uvjete korištenja opcije Pomoć na cesti u Europi (u daljnjem tekstu: Uvjeti korištenja).
2. Opcija je dostupna za aktivaciju HT pretplatnicima, koji su ujedno i korisnici tarifa: Najbolja Mala(+), Najbolja Start(+), Najbolja Pričam(+), Najbolja Surfam(+), Najbolja Imam sve(+), Najbolja Gold+ Najbolja Premium(+), Executive(+), Najbolja(+) MI 2GB/7GB/10/ 25GB, Plan za razgovore XS, S; Plan za surfanje M, L; Plan za zabavu XL, XXL; Plan za mlade; Plan za obitelj L, XL(+), XXL(+); Mobile net XS, S, M, L, XL; Ultra Mobile net L, XL; Mobile net Day, Mobile net M+, L+, Ultra Mobile net XL+; Plan za posao XS, S, M, L, XL, XXL; VPN tarifa: VPN 10+ (10-20) EXTRA, VPN 10+ (21-50) EXTRA, VPN 10+ (>50) EXTRA, VPN BASIC EXTRA, VPN COMPLETE EXTRA; VPN Plus, VPN Plus 50, VPN Plus 100, VPN Plus 150, VPN Plus 300, VPN Exclusive, Flex VPN S, M, L, XL, VPN Public, VPN Moj račun S, VPN Moj račun L, VPN Svijet. Od 12.8.2013. godine opcija je dostupna za aktivaciju i korisnicima tarifa EXTRA Total + S, M, L, XL i XXL; EXTRA obitelj+ M, L, XL, XXL; EXTRA obitelj M, L, XL, XXL; EXTRA total S, M, L, XL i XXL; EXTRA Biz priča XS, S; M; EXTRA Biz mix S, M, L, XL; EXTRA Biz total (+) S, M, L, XL, XXL; Flex Team 300, 500, 700, 1000, 1500, 2000, 2500, 3000, Flex Business Start, Ured Za van; Mobile START, Mobile PLUS, Start, Basic, Business, Professional, Professional+, Executive.
3. Opcija je Pretplatnicima mobilne usluge Hrvatskog Telekom dostupna u obliku mjesečne opcije koja se aktivira na sljedeće načine:
 - a. slanjem SMS poruke sadržaja A na broj 13636, te slanjem odgovarajućeg broja iz menija opcija
 - b. pozivom Korisničkoj podršci Hrvatskog Telekom d.d. za usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: Korisničkoj podršci)
 - c. aktivacijom na ovlaštenom prodajnom mjestu

Nakon podnošenja zahtjeva za aktivacijom Opcija će se aktivirati u najkraćem mogućem roku. Nakon završene aktivacije Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom primit će SMS poruku s obavijesti o trenutku kada mu je Opcija aktivna. Uslugu Pomoć na cesti u Europi Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom može početi koristiti po isteku 48 sati od aktivacije Opcije. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom, koji je aktivirao Opciju, za nju plaća mjesečnu naknadu, čija cijena je utvrđena Službenim cjenikom Hrvatskog Telekom d.d. za korisnike mobilnih usluga Hrvatskog Telekom u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (<https://www.hrvatskitelekom.hr/pravne-napomene/cjenici>). Jednom uključena mjesečna naknada automatski će se produžavati svakih mjesec dana dok je Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog

Telekoma ne deaktivira. U prvom mjesecu korištenja Opcije korisniku se, bez obzira na dan aktivacije, naplaćuje puna mjesečna naknada.

4. Opcija Pomoć na cesti u Europi korisniku omogućava tehničku pomoć na cestama u europskim zemljama: Austriji, Belgiji, Bosni i Hercegovini, Bugarskoj, Češkoj, Danskoj, Finskoj, Francuskoj, Hrvatskoj, Njemačkoj, Grčkoj, Irskoj, Italiji, Mađarskoj, Poljskoj, Portugalu, Slovačkoj, Sloveniji, Srbiji, Crnoj Gori, Španjolskoj, Švedskoj, Švicarskoj, Nizozemskoj, Norveškoj, Turskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu, Ukrajini, Moldaviji, Rumunjskoj. Opcija pokriva mrežu međudržavnih, državnih, lokalnih cesta odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru, šumske ili planinske putove i ostale nerazvedene ceste koje nisu u planu i programu održavanja organizacija nadležnih za održavanje cesta.
5. Uslugu Pomoć na cesti u Europi Pretplatniku mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, koji je aktivirao Opciju, pruža ZUBAK GRUPA d.o.o. pod komercijalnim nazivom i brendom ORYX (u daljnjem tekstu: ORYX) i Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekoma pristaje da za potrebe i za vrijeme pružanja ove usluge ORYX ima uvid u sljedeće podatke: ime i prezime fizičke osobe ili tvrtku pravnog subjekta; broj mobilnog priključka; adresu prebivališta, odnosno adresu sjedišta pravnog subjekta; vrstu Opcije koju je Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekoma aktivirao te datum i vrijeme aktivacije Opcije. Kod fizičkih osoba Usluga glasi na ime i prezime odnosno telefonski broj Pretplatnika mobilne usluge Hrvatskog Telekoma te on ostvaruje pravo na usluge ako se u trenutku nezgode nalazio u vozilu zahvaćenom događajem, bez obzira je li on vlasnik ili ne, vozač ili suvozač. Kod pravnih osoba predmet usluge je vozilo koje je navedeno i evidentirano prilikom aktivacije Opcije. Vozilo za pravne osobe može se identificirati na dva načina: preko podatka o šasiji vozila ili preko registarske oznake vozila.
6. Opcijom su pokriveni ovi događaji:
 - nezgoda/nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili zbog koje nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
 - nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
 - tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom po život;
 - vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
 - krađa vozila.

U slučaju navedenih događaja Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, koji je aktivirao Opciju, ima pravo na:

- uslugu pomoći na cesti u vrijednosti do 199,08 EUR (PDV uključen), koja uključuje i pokriva: istakanje krivo natočenog goriva, dolijevanje goriva, zamjenu kotača i guma, zamjenu ili punjenje akumulatora i osigurača, zamjenu svjećica i ostalih lako zamjenjivih dijelova na vozilu, otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski);
- besplatan prijevoz vozila u vrijednosti do 331,81 EUR (PDV uključen) ili 39,82 EUR u slučaju krađe, koja podrazumijeva sljedeće radnje: dolazak na mjesto intervencije, dijagnozu kvara na vozilu, utovar vozila na interventno vozilo, prijevoz vozila do prebivališta Pretplatnika mobilne usluge Hrvatskog Telekoma. Ako Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekoma želi da se vozilo preveze dalje od mjesta kojeg pokrivaju ovi Uvjeti, razliku u kilometraži platit će po tržišnom cjeniku ORYX-a jer isto nije obuhvaćeno Uslugom.

- dostavu vozila nakon popravka u vrijednosti do 13,27 EUR (PDV uključen). Dostava vozila nakon povratka podrazumijeva, nakon dovoza vozila s mjesta intervencije u radionicu za popravak, prijevoz vozila od mjesta radionice do mjesta gdje se u tom trenutku Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom nalazi, a najdalje do mjesta prebivališta.
 - besplatno čuvanje vozila do 2 dana, ako je korištena usluga popravka na cesti ili prijevoza vozila. Usluga čuvanja vozila podrazumijeva čuvanje vozila nakon izvršene intervencije u slučaju kada se intervencija dogodila izvan radnog vremena najbliže radionice ili se Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom samostalno ne može brinuti za predmetno vozilo.
 - besplatno zamjensko vozilo za nastavak putovanja do iznosa od 46,45 EUR (PDV uključen). Usluga besplatno zamjensko vozilo za nastavak putovanja podrazumijeva pokrivanje troškova i organizaciju zamjenskog vozila za nastavak putovanja Pretplatnika mobilne usluge Hrvatskog Telekom. Prilikom korištenja zamjenskog vozila, troškove goriva, kazni, cestarina i sl. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom snosi samostalno. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom koristi zamjensko vozilo sukladno Općim uvjetima renta car tvrtke koja je izdala zamjensko vozilo.
 - start vozila do iznosa od 19,91 EUR (PDV uključen). Start vozila kada nije moguće pokrenuti vozilo podrazumijeva popravak vozila koje je parkirano odnosno nije za vrijeme vožnje nastao osigurani slučaj.
 - organizaciju i priznavanje troškova javnog prijevoza do iznosa od 19,91 EUR (PDV uključen). Organizacija i priznavanje troškova javnog prijevoza do predviđenog iznosa podrazumijeva da će ORYX podmiriti nastale troškove Pretplatniku mobilne usluge Hrvatskog Telekom, ako je prijavio slučaj i Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom ne može nastaviti putovanje vlastitim vozilom. Po završetku korištenja usluga javnog prijevoza Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom je obvezan dostaviti ORYX-u račun za iskorištene usluge na osnovu kojeg će ORYX izvršiti isplatu sredstava na račun korisnika.
 - besplatno korištenje sustava/aplikacije Putni Anđeo koja pametni telefon pretvara u sigurnosni uređaj koji detektira vožnju ako je sustav Putni Anđeo automatski aktiviran ili ručno od strane korisnika, te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu, trenutno se aktivira automatski poziv prema pozivnom centru ORYX-a koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih agenti pozivnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma, te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati člana ili relevantne službe (pomoć na cesti, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organiziranja pružanja pomoći.
 - Način aktivacije i rada sustava Putni Anđeo, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Putni Anđeo, dostupnim na web stranici putniandeo.oryx-asistencija.hr, a koji uvjeti će članu biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije Aplikacije na pametni telefon.
 - besplatni magazin 'VOZIONA': ORYX će magazin 'Voziona' besplatno dostavljati Pretplatniku mobilne usluge Hrvatskog Telekom koji u mjesecu izlaska magazina ima aktiviranu opciju putem newslettera.
 - Fiksni tečaj konverzije za prikaz cijena u eurima iznosi 1 EUR = 7,53450 HRK.
7. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom, koji je aktivirao Opciju, pomoć na cesti može zatražiti pozivom na broj 0800 50 04 te treba opisati uzroke kvara i nastali kvar. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekom treba dati sljedeće podatke: broj šasije ili registarsku oznaku vozila i što točniju

informaciju o lokaciji gdje se nalazi, što točniju informaciju o kakvom se kvaru na vozilu radi, koliko se osoba nalazi u vozilu, ima li ozlijeđenih osoba i je li potrebna medicinska ili policijska pomoć. Dežurni

agent procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno izvršiti intervenciju popravkom vozila na cesti, na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a. Ako se radi o neispravnosti na vozilu kojeg je moguće otkloniti putem telefonskih uputa, dežurni operater putem telefona daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara putem telefona. Po dolasku operativne tehničke ekipe ORYX-a na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu treba biti na mjestu događaja odnosno pružanja usluga, osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa će upoznati Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima na terenu zbog koje vozilo gubi tvorničku garanciju. U takvim slučajevima ekipa će pristupiti radovima uz prethodni pristanak Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu. U suprotnom, Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu može koristiti uslugu prijevoza vozila prema dogovoru do: najbližeg ovlaštenog / neovlaštenog servisa ili prebivališta. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u Uslugu i trošak snosi Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu. Troškove popravka vozila na cesti koji nisu pokriveni Opcijom, ako Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu na takve troškove pristane na što mora prethodno biti upozoren, ORYX obračunava prema naknadama iz svog Cjenika usluga. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije. Ako se izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja ili tijekom telefonskog razgovora zaključi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu može koristiti uslugu prijevoza vozila. Nakon pruženih usluga Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja prava iz ovih Uvjeta.

8. Sve dodatne usluge, koje Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu može zatražiti ili trebati, a nisu navedene u ovim Uvjetima, nisu podržane Opcijom i plaćaju se direktno ORYX-u prema tržišnom cjeniku usluga koje će Pretplatniku mobilne usluge Hrvatskog Telekomu biti predložene na mjestu događaja. Iznosi navedeni u članku 6. ovih Uvjeta su godišnji iznosi. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu može zatražiti usluge iz ovih Uvjeta po principu 0-24 h, 365 dana u godini na bilo kojem području Republike Hrvatske, pod uvjetom da ima aktiviranu Opciju.
9. Opcijom Pomoć na cesti u Europi nisu pokrivenne situacije:
 - a. Ako je Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu namjerno izazvao događaje koji su pokriveni uslugom, što će biti utvrđeno izlaskom djelatnika na teren
 - b. ako je vozilom Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu u trenutku nastanka situacije koja je pokrivena uslugom vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole
 - c. ako je situacija nastala pri sudjelovanju vozila na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge.
10. Opcija se deaktivira slanjem SMS poruke sadržaja D na broj 13636 te slanjem odgovarajućeg broja iz menija opcija; pozivom Korisničkoj podršci ili zahtjevom na ovlaštenom prodajnom mjestu. Korisnik uslugu Pomoći na cesti u Europi može koristiti još 48 sati od deaktivacije. Deaktivacijom Opcije Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu gubi pravo korištenja usluge Pomoći na cesti. Do

deaktivacije Opcije dolazi i u situaciji kada Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomata prelazi na tarifni model na kojem Opciju nije moguće aktivirati.

11. Opciju Pomoć na cesti u Europi nije moguće kombinirati s Opcijom Pomoć na cesti. U slučaju da je Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomata, u trenutku podnošenja zahtjeva za aktivacijom Opcije, imao aktivnu Opciju Pomoć na cesti, ta opcija će se deaktivirati na kraju mjeseca i aktivirat će se Opcija.
12. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomata, koji uz Opciju aktivira i opciju Navigacija, ostvaruje popust na mjesečnu naknadu obiju opcija sve dok su mu obje aktivne. Deaktivacijom jedne od opcija deaktivira se i popust za drugu opciju. Iznos popusta utvrđen je Cjenikom mobilnih usluga Hrvatskog Telekomata.
13. HT ne preuzima odgovornost za isporuku usluge Pomoć na cesti u Europi. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomata pristaje eventualne prigovore na uslugu rješavati direktno s ORYX-om (kontakt e-mail adresa: info@oryx-asistencija.hr).
14. HT zadržava pravo izmjene cijena i ovih Uvjeta korištenja u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i drugim važećim propisima. O eventualnim izmjenama ovih Uvjeta Pretplatnici mobilne usluge Hrvatskog Telekomata bit će obaviješteni putem web stranice <http://www.hrvatskitelekom.hr> ili na neki drugi primjereni način.
15. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Uvjetima korištenja na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti i drugi posebni uvjeti korištenja i/ili specifikacije mobilnih usluga Hrvatskog Telekomata usluga koje Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomata koristi.
16. Ovi Uvjeti korištenja stupaju na snagu datumom njihovog donošenja.
17. Ovi Uvjeti korištenja su važeći od 04. siječnja 2024. godine te su trajni do obavijesti o izmjeni.