

UVJETI KORIŠTENJA OPCIJE POMOĆ U KUĆI ZA PRETPLATNIKE HRVATSKOG TELEKOMA D.D. U POKRETHOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

1. Aktivacijom opcije Pomoć u kući (u daljnjem tekstu: Opcije) pretplatnik Hrvatskog Telekoma d.d. u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekoma) prihvaća ove Uvjete korištenja opcije Pomoć u kući (u daljnjem tekstu: Uvjeti korištenja).
2. Opcija je dostupna za aktivaciju HT pretplatnicima, koji su ujedno i korisnici tarifa: Najbolja M, L, XL, Tarifa za mlade, Najbolja Net M, Najbolja Net L, Najbolje tarife (Najbolja Mala, Najbolja Start, Najbolja Pričam, Surfam, Imam sve, Premium, Najbolja tarifa za Mlade, Najbolja Mobile net 2GB, Najbolja Mobile net 7GB, Najbolja Mobile net 25GB), Plan tarife (Plan za mene, Plan za nas, Plan za nas +, Plan za obitelj XL/ Plan za obitelj XL+, Plan za obitelj XXL/Plan za obitelj XXL+, Plan za razgovore S, Plan za surfanje M, Plan za surfanje L, Plan za zabavu XL, Plan za zabavu XXL, Plan za mlade), Extra tarife (Extra obitelj M, Extra obitelj L, Extra obitelj XL, Extra obitelj XXL, Extra obitelj +M, Extra obitelj +L, Extra obitelj +XL, Extra obitelj +XXL, Extra TOTAL +S, Extra TOTAL +M, Extra TOTAL +L, Extra TOTAL +XL, Extra TOTAL +XXL, Ekstra total L, Ekstra total XL, Ekstra total XXL, Ekstra priča XS, Ekstra priča S, Ekstra priča M, Ekstra mix S, Ekstra mix M, Ekstra mix L, Ekstra mix XL, Extra total S, Extra total M).
3. Pretplatnicima mobilne usluge Hrvatskog Telekoma Opcija se može aktivirati putem svih prodajnih kanala, izuzev SMS-a. Nakon podnošenja zahtjeva za aktivacijom Opcija će se aktivirati u najkraćem mogućem roku. Nakon završene aktivacije Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekoma će primiti SMS poruku s obavijesti o trenutku kada mu je Opcija aktivna. Uslugu Pomoć u kući Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekoma može početi koristiti po isteku 48 sati od aktivacije Opcije. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, koji je aktivirao Opciju, za nju plaća mjesečnu naknadu, čija cijena je utvrđena Službenim cjenikom Hrvatskog Telekoma d.d. za korisnike mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: Cjenik za mobilne usluge Hrvatskog Telekoma). 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 Pretplatniku mobilne usluge Hrvatskog Telekoma se, bez obzira na dan aktivacije, naplaćuje puna mjesečna naknada.
4. U Tarifnim modelima Najbolja Pričam, Najbolja Surfam, Najbolja Imam Sve, Najbolja Premium, Najbolja tarifa za mlade, Najbolja Mobile net 7 GB, Najbolja 25GB Pretplatnik u sklopu tarife može odabrati Opciju bez dodatne naknade.
5. Opcija Pomoć u kući Pretplatniku mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, pruža organiziranje pomoći i pokriva pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja. 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 korisnika zbog štete u objektu;
 - neadekvatni boravak korisnika zbog štete nastale u objektu.
6. Uslugu Pomoć u kući Pretplatniku mobilne usluge Hrvatskog Telekoma, koji je aktivirao Opciju, pruža društvo ZUBAK

GRUPA d.o.o. pod komercijalnim nazivom i brendom ORYX (u daljnjem tekstu: ORYX) i Pretplatnik pristaje da za potrebe i za vrijeme pružanja ove usluge ORYX ima uvid u sljedeće podatke: ime i prezime fizičke osobe; broj mobilnog priključka; mjesto intervencije (adresu i opis objekta) kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje, drugi podaci na zahtjev operatera. Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana na području cijele Republike Hrvatske.

7. Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik treba pozvati ORYX kontaktni centar na telefonski broj 0800 50 04 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 00 do 24 sata. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
8. Operater organizira slanje serviser na mjesto štetnog događaja. ORYX se obvezuje da će najkasnije 45 minuta po primitku poziva relevantni serviser biti na mjestu hitne intervencije bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
9. Sukladno iskorištenim Uslugama, serviser obračunava iznos intervencije. Do limita od 199,08 EUR godišnje, korištenje usluga iz Opcije je besplatno za korisnika. U slučaju prekoračenja limita, korisnik plaća iznos naknada koje nisu uključene unutar opcije Pomoći u kući. 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.

10. Opcijom su pokrivene 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 objektu na kućnoj adresi, a koji je karakteriziran kao šteta visoke razine koja nužno zahtijeva intervenciju serviser.

Ako je u sklopu Opcije potrebno isprazniti septičku jamu kako bi se otklonio pokriveni slučaj, Opcija pokriva troškove organizacije praznjenja, ali ne i same troškove praznjenja.

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 u pokriću hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.

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

Nisu u pokriću i ne smatra se Tehničkom 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 korisniku ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u objekt u pokriću nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave pokriven je:

- popravak brave
- omogućavanje otvaranja vrata

Pokriveni su i hitni slučajevi uzrokovani štetama na prozorima i vratima instaliranim na vanjskim zidovima objekta, 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 dok zamjena stakla ne bude moguća.

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 dok zamjena stakla ne bude moguća.

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

Pomoć u kući pokriva slijedeće troškove:

- troškove pružanja informacije i organizacije pomoći za vrijeme važenja Opcije Pomoć u kući
- troškove Usluga uključenih u Opciju Pomoć u kući, koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača koji se mogu koristiti višekratno u periodu važenja Opcije do ukupnog iznosa od 199,08 EUR godišnje (limit). Ako zbirni troškovi višekratnih usluga budu veći od limita iz ovih Uvjeta tijekom važenja Opcije razliku podmiruje Korisnik u trenutku prekoračenja limita.
- Fiksni tečaj konverzije za prikaz cijena u eurima iznosi 1 EUR = 7,53450 HRK.

Troškove koji nastanu iznad limita Opcije Pomoć u kući, korisnici su dužni sami platiti prema ORYX cjeniku usluga. Iznos/Limit Opcije 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 ORYX cjeniku usluga.

Sve dodatne usluge, koje Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu može zatražiti ili trebati, a nisu navedene u ovim Uvjetima, nisu pokrivene Opcijom i plaćaju se direktno ORYX-u prema tržišnom cjeniku usluga koje će Pretplatniku mobilne usluge Hrvatskog Telekomu biti predložene na mjestu događaja. 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.

Troškovi koji nisu predmet tehničke pomoći u kući:

Prema odredbama ovih Uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:

- korisnik ne nazove Pomoć u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja
- posljedice nepogode ukloni korisnik ili izvođač kojeg nije uputio pružatelj Tehničke 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 isporuke Usluge.

ORYX omogućuje i uspostavu kontakta i slanja serviseru navedenih u sljedećem paragrafu na mjesto događaja na zahtjev korisnika u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Uvjeta, ne smatraju hitnim slučajem. U tom slučaju, pokrićem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi serviseru odnosno izvođača radova.

Pružatelji Pomoći u kući (serviseri) Organizacija se provodi za slijedeće servisere:

- vodoinstalater
- stolar
- staklar
- bravar
- električar
- soboslikar
- krovopokrivač
- zidar
- keramičar
- parketar
- instalater grijanja
- instalater klima uređaja

11. Tehnička pomoć u kući koja se pruža na temelju ovih Uvjeta, primjenjuje se samo za mjesto (adresu) odnosno kuću ili stan koje je navedeno prilikom aktivacije Opcije Pomoć u kući, a na području Republike Hrvatske. Teritorij podrazumijeva prostor Republike Hrvatske i to sve gradove, mjesta, naselja, adrese i kućne brojeve. Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte. Korisnik može svakih 6 mjeseci zatražiti promjenu adrese prijavljene za Opciju Pomoć u kući.
12. Opcija se deaktivira pozivom Službi za korisnike, putem web stranice www.hrvatskitelekom.hr ili zahtjevom na ovlaštenom prodajnom mjestu. Pretplatnik uslugu Pomoći u kući može koristiti još 48 sati od deaktivacije. Deaktivacijom Opcije Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu gubi pravo korištenja usluge Pomoći u kući. Do deaktivacije Opcije dolazi i u situaciji kada Pretplatnik prelazi na tarifni model na kojem Opciju nije moguće aktivirati.
13. Pretplatnik istovremeno na jednom pretplatničkom broju može imati aktiviranu jednu Opciju Pomoć u kući i jednu Opciju Pomoć na cesti ili Pomoć na cesti EU. U slučaju da je Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu, u trenutku podnošenja zahtjeva za aktivacijom Opcije, već imao aktivnu Opciju Pomoć u kući na svoj pretplatničkom broju, zahtjev će biti odbijen.
14. HT ne preuzima odgovornost za isporuku usluge Pomoć u kući. Pretplatnik mobilne usluge Hrvatskog Telekomu pristaje eventualne prigovore na uslugu rješavati direktno s ORYX-om (kontakt e-mail: info@oryx-asistencija.hr).
15. 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 HT pretplatnici bit će obaviješteni putem web stranice <http://www.hrvatskitelekom.hr> ili na neki drugi primjereni način.
16. Na slučajeve koji nisu riješeni ili regulirani ovim Uvjetima korištenja na odgovarajući će se način primjenjivati Opći uvjeti i drugi HT posebni uvjeti korištenja i/ili specifikacije usluga koje HT pretplatnik koristi.
17. Ovi Uvjeti korištenja stupaju na snagu datumom njihovog donošenja.
18. Ovi Uvjeti korištenja su važeći od 04. siječnja 2024. godine te su trajni do obavijesti o izmjeni.