

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA HOME ORYX ASSISTANCE

### TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 80058

#### Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Home Assistance (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:
  - 1.1. „**ORYX**“ označava ORYX GRUPA BH d.o.o. sa sjedištem u Sarajevu, Maglajska 1, Sarajevo – Centar, 71000 Sarajevo, JIB: 4202234640000 koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Home Assistance;
  - 1.2. „**ORYX**“ i „**ORYX Assistance**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Home Assistance;
  - 1.3. „**BH Telecom**“ označava društvo partnera BH TELECOM d.d. Sarajevo, sa sjedištem u Sarajevu, Franca Lehara br. 7, 71000 Sarajevo, JIB: 4200211100005 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Home Assistance;
  - 1.4. „**Korisnikom**“ se smatraju fizičke osobe koje su ugovorile korištenje proizvoda Home Assistance te kojima pripadaju prava iz navedenog;
  - 1.5. „**Pokriveni događaj**“ označava budući, neizvjestan događaj neovisan od isključive volje korisnika koji je prouzročeo pokrivenim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Općim uvjetima.

#### Pokriveni događaji

Članak 2.

- Hitnim slučajem, u smislu ovih Općih uvjeta, smatra se iznenadni i neočekivani događaj sukladno članku 1. stavak 1.5. 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 proizvoda Home Assistance

Članak 3.

- Korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 7. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:
  - 1.1. usluga **kontaktne centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Home Assistance i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
  - 1.2. **korištenje vodoinstalatera, električara, bravara, stolara i staklara** višekratno do ukupnog godišnjeg iznosa od 450 KM koji uključuje troškove isporuke pogodnosti proizvoda Home Assistance, troškove rada i putne troškove izvođača;
- Iznosi navedeni u ovom članku, predstavljaju najviši bruto iznos, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.
- 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.

- Za vrijeme trajanja pokrića, korisnik može navedene usluge iskoristiti višekratno tijekom godine, ali ORYX pokriva troškove za sve intervencije ukupno najviše do iznosa opisanih u stavku 1. točka 1.2. ovog članka.
- Ukoliko korisnik ustanovi da intervencija nije potrebna, a ne otkaže 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.

- U opsegu definiranom ovim Općim uvjetima, korisniku se pruža organiziranje pomoći u kući i pokriće pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
- Proizvod Home Assistance dostupan je 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Bosne i Hercegovine sukladno teritorijalnom pokriću iz članka 8. ovih Općih uvjeta.
- Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik treba pozvati ORYX na telefonski broj **0800 80058** i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju.
- 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 proizvoda Home Assistance.
- Korisnik je obavezan operateru dati sljedeće podatke:
  - 5.1. broj telefona;
  - 5.2. mjesto intervencije (adresu i opis objekta);
  - 5.3. ime i prezime, OIB;
  - 5.4. kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje;
  - 5.5. drugi podaci na zahtjev operatera.
- Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratilo gore navedene podatke.
- Kontaktne centra ORYX-a će, nakon provjere podataka, organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika o vremenu dolaska izvođača radova.
- 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.
- Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. 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.
- Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti proizvoda Home Assistance, serviser obračunava iznos intervencije. Po završetku, serviser uručuje korisniku, a korisnik potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja pogodnosti proizvoda Home Assistance. Obračun korištenja pogodnosti se vrši prema važećem cjeniku.
- U slučaju prekoračenja limita iz članka 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA HOME ORYX ASSISTANCE

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. ovih Općih uvjeta kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.

### Pogodnosti proizvoda Home Assistance

Članak 5.

1. Proizvodom Home Assistance su pokriveni troškovi organizacije dolaska servisera 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 servisera.
  - 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.
  - 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 Home Assistance:
    - 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. Popravak 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 proizvoda Home Assistance ne spadaju i troškovi popravka kućanskih uređaja.
  4. Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
    - 4.1. korisnik ne nazove kontaktni centar ORYX-a za organizaciju intervencija Home Assistance 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 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.
  6. 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 odgovara 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.
- ### Vremensko pokriće
- Članak 7.
1. Pogodnosti proizvoda Home Assistance propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda osim ako nije drugačije ugovoreno. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno nalogu.

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA HOME ORYX ASSISTANCE

---

2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Home Assistance, odnosno 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Pomoći u kući prestaju po isteku 24 –og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića, ako nije drugačije ugovoreno.
4. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Home Assistance 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 Bosni i Hercegovini.
5. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Bosni i Hercegovini te primjenu bosansko-hercegovačkog prava.

### Teritorijalno pokrće

Članak 8.

1. Teritorij kod proizvoda Home Assistance u okviru ovih Općih uvjeta podrazumijeva samo mjesto (adresu) na području Bosne i Hercegovine, koju je korisnik naveo BH Telecomu prilikom sklapanja ugovora. Adresa se jednom u toku godine može promijeniti (u slučaju preseljenja i sl.).
2. Home Assistance uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.
1. **Ostale odredbe**  
Članak 11.
1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni Opći uvjeti biti objavljeni, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.11.2022. godine.

### Prikupljanje i obrada podataka

Članak 9.

1. BH Telecom će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Home Assistance proslijediti 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 Assistance.
3. Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, korisnik se obavještava 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 i rješavanje sporova

Članak 10.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Home Assistance zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ORYX Grupa BH d.o.o. Sarajevo, Maglajska br.1 Sarajevo, ili putem elektroničke pošte na [prigovori@oryx-assistance.com](mailto: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.