

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MOBIEXPRESS ORYX ASSISTANCE

### TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 80058

#### Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda MobiExpress ORYX Asistencije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) imaju sljedeće značenje:
  - „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 MobiExpress;
  - „ORYX“** i **„ORYX Assistance“** označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda MobiExpress;
  - „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 MobiExpress;
  - „Korisnikom“** se smatraju fizičke i/ili pravne osobe koje su ugovorile korištenje proizvoda MobiExpress te kojima pripadaju prava iz navedenoga;
  - „Mobitel“** označava mobilni telefon/mobitel u vlasništvu korisnika koji se identificira prema članku 3. stavak 3. ovih Općih uvjeta, a za koji je korisnik ugovorio proizvod MobiExpress i može koristiti pogodnosti iz ovih Općih uvjeta.

#### Pokriveni događaj

Članak 2.

- Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Općim uvjetima su sljedeći:
  - lom ili puknuće zaslona mobitela koje je nastalo za vrijeme trajanja pokrića.
- Radi izbjegavanja svake dvojbe, lomom ili puknućem zaslona se ne smatraju ogrebotine, manja fizička oštećenja kao i ostale štete navedene u članku 9. ovih Općih uvjeta.

#### Pogodnosti proizvoda MobiExpress paketa

Članak 3.

- U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja opisanog u članku 2. stavak 1. ovih Općih uvjeta, korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 7. ima pravo koristiti ove pogodnosti:
  - Kontaktni centar ORYX-a** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu MobiExpress i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
  - Izlazak na teren i preuzimanje oštećenog uređaja**, jedanput (1x) godišnje sukladno odabranom paketu;
  - Izlazak na teren i dostava popravljenog uređaja**, jedanput (1x) godišnje sukladno odabranom paketu;
  - Popravak zaslona uređaja**, jedanput (1x) godišnje sukladno odabranom paketu:
    - MobiExpress paket Start**, do ukupnog iznosa do 170,00 KM
    - MobiExpress paket Plus**, do ukupnog iznosa do 330,00 KM
    - MobiExpress paket Premium**, do ukupnog iznosa do 480,00 KM

- Sve pogodnosti mogu se koristiti jednokratno tijekom trajanja pokrića iz članka 7. ovih Općih uvjeta izuzev pogodnosti iz stavka 1. točka 1.1. koja se može koristiti neograničeno.
- Pokriće MobiExpress glasi na ime, prezime i OIB fizičke osobe ili ime i JIB pravnog subjekta te na marku i serijski broj (IMEI) mobitela.
- Limiti pokrića vezani za popravak zaslona mobitela definirani su u članku 3. stavak 1. točka 1.2., a ORYX će popraviti zaslon mobitela korisnika ako dođe do pokrivenog događaja do maksimalnog iznosa definiranog limitom.
- Iznosi i limiti pokrića koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama, predstavljaju bruto vrijednost – što znači da u sebi sadržavaju/uključuju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja te se obračunavanje korištenja vrši prema cjeniku, odnosno prema stvarnim cijenama korištenja.

#### Obveze korisnika

Članak 4.

- Korisnik je dužan organizaciju pogodnosti proizvoda MobiExpress povjeriti ORYX kontaktnom centru na broj **0800 80058** odmah nakon nastanka pokrivenog, a najkasnije 3 dana od nastanka pokrivenog događaja.
- 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.

#### Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

- Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti ovim podacima:
  - broj mobitela;
  - ime i prezime;
  - marka i model uređaja;
  - IMEI-jem uređaja;
  - što preciznijim opisom lokacije na kojoj se nalazi te
  - drugim podacima koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
- Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
- 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 koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
- Dolaskom u servis pristupa se stručnoj dijagnozi i radi se ponuda za popravak mobitela. Ako je cijena popravka manja od limita pokrića odmah se pristupa popravku uređaja korisnika, dok u suprotnome servis kontaktira kontaktni centar ORYX-a i daje informaciju o razlici u cijeni koju korisnik treba nadoplatiti. Kontaktni centar ORYX-a u tom slučaju kontaktira korisnika i informira ga, sukladno članku 6. stavak 1. o razlici koju je dužan uplatiti kako bi se izvršio popravak te povratno daje odobrenje servisu za popravak mobitela. U slučaju odbijanja korisnika da podmiri iznos preko limita neće se pristupiti popravku zaslona mobitela i smatrat će se da usluga nije iskorištena te će se mobitel vratiti korisniku.
- Zamjena zaslona u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Prije pristupanju zamjene zaslona, kontaktni centar ORYX-a će upoznati korisnika s radovima koje je

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MOBIEXPRESS ORYX ASSISTANCE

potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima zbog koje mobitel gubi garanciju. U takvim slučajevima servis će pristupiti radovima uz prethodni pristanak korisnika.

6. Preuzimanje popravljene mobilne telefonice korisnika evidentira se zapisničkim odnosno potpisivanjem odgovarajućih dokumenata. Korisnik je na dokument o primopredaji mobilne telefonice obavezan navesti svoje eventualne primjedbe na stanje njegovog mobilne telefonice ili eventualna oštećenja, u protivnom se smatra da mu je mobilne telefonice vraćen uredan, neoštećen i popravljen.
7. ORYX, kao organizator pokriva MobiExpress, ne daje jamstvo na izvršene radove i popravke na mobilne telefonice korisnika već se primjenjuje jamstvo servisa ako ga isti daje.

### Troškovi izvan pokriva

Članak 6.

1. Kod prijavljene događaja koji rezultira popravkom zaslona mobilne telefonice, a ponuda servisnog partnera ORYX-a za popravak oštećene mobilne telefonice korisnika je viša od iznosa limita usluge koju korisnik ima za tu svrhu, korisnik je obavezan podmiriti razliku između limita usluge i stvarne cijene popravka zaslona mobilne telefonice vlastitim sredstvima.
2. U slučaju popravka zaslona mobilne telefonice uređaja u mreži servisa ORYX-a, korisnik će podmiriti doplatu prema stavku 1. ovog članka direktno servisera.
3. U slučaju preuzimanja mobilne telefonice nakon prijave pokrivenog događaja u skladu s postupkom iz članka 5. ovih Općih uvjeta kao i naknadnog odbijanja korisnika da podmiri iznos preko limita predmetni mobilne telefonice će se vratiti korisniku te će se smatrati kako je usluga iskorištena.

### Vremensko pokriva

Članak 7.

1. Pogodnosti proizvoda MobiExpress 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.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima 24. sata nakon sklapanja ugovora i aktivacije proizvoda u ORYX-u, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda prestaju po isteku 24 -og sata zadnjeg dana u mjesecu ako je izvršena deaktivacija proizvoda ili dana isteka jedne godine proizvoda, ako nije drugačije ugovoreno.

### Teritorijalno pokriva

Članak 8.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda MobiExpress pružaju se isključivo na teritoriju Bosne i Hercegovine.

### Isključenje obaveze ORYX-a

Članak 9.

1. Isključene su u cijelosti sve obaveze ORYX-a te korisnik ne ostvaruje pravo na korištenje pogodnosti proizvoda MobiExpress iz ovih Općih uvjeta u slučaju:
  - 1.1. gubitka ili krađe mobilne telefonice;
  - 1.2. oštećenja mobilne telefonice koje je nastalo prije ugovaranja proizvoda MobiExpress i trajanja pokriva;
  - 1.3. oštećenja mobilne telefonice, koje je uzrokovano ili je u svezi s: potresom, ratom, neprijateljstvima ili ratu sličnim radnjama, građanskim ratom, revolucijom, ustankom, nemirima koji nastaju iz takvih događaja, minama, torpedima, bombama, ili drugim ratnim oružjima, zarobljavanjem, zapljenama, ograničenjima ili zadržavanjima i posljedicama tih događaja ili pokušajima

njihova izvršenja sabotazom ili terorizmom učinjenim iz političkih pobuda, detonacijom eksploziva, građanskim nemirima, nasiljima ili drugim sličnim događajima;

- 1.4. djelovanjem više sile te uslijed djelovanja elementarnih nepogoda i nuklearne energije;
  - 1.5. posrednih gubitaka prouzročenih nastankom pokrivenog događaja (gubitak zarade i sl.);
  - 1.6. šteta i kvarova zaslona mobilne telefonice do kojih je došlo:
    - 1.6.1. kao posljedica redovnog rada i uporabe mobilne telefonice;
    - 1.6.2. trošenjem i habanjem;
    - 1.6.3. kao posljedica nestručne ugradnje, neprikladnog popravka ili preinaka izvršenih od strane trećih osoba koje nisu stručno osposobljene i ovlaštene za takve zahvate;
    - 1.6.4. za koje odgovara treća osoba na temelju zakonskih (npr. odgovornost proizvođača) ili ugovornih odredbi (npr. proizvođačko jamstvo);
    - 1.6.5. kao posljedica namjere ili grube nepažnje korisnika ili drugog korisnika mobilne telefonice;
    - 1.6.6. kao posljedica direktne ili indirektno štete na drugim uređajima;
    - 1.6.7. kao posljedica neprimjerene, nepropisne ili neuobičajene uporabe ili čišćenja mobilne telefonice, posebno ako takvi postupci nisu u skladu s uputama proizvođača;
    - 1.6.8. kao posljedice obavljenih radova vezanih za podešavanje i čišćenje;
    - 1.6.9. jer je mobilne telefonice ostavljen, zaboravljen ili izgubljen;
    - 1.6.10. kao direktna ili indirektna posljedica atmosferskih padalina;
    - 1.6.11. kao posljedica djelovanja vlage.
    - 1.6.12. zbog zanemarivih nedostataka naročito šteta od ogrebotina kao i drugih grešaka u izgledu koji ne utječu na tehničku uporabljivost i funkcionalnost mobilne telefonice, kao i bilo kakve štete koje su estetske naravi;
  - 1.7. gubitka podataka (obuhvaća, ali se ne ograničava na kontakte, SMS poruke, fotografije, glazbu, video sadržaje), softvera i dr. s mobilne telefonice te svi mogući troškovi nastali gubitkom prije navedenih podataka;
  - 1.8. oštećenja memorijskih kartica, SIM kartica i dr. uređaja koji nisu obuhvaćeni ovim Općim uvjetima
2. Korisnik ni u kom slučaju, a osobito u slučajevima da ne izvrši potrebne doplate iz članka 6. ovih Općih uvjeta, ne potpiše zapisnike i sl. ne stječe pravo na nikakve novčane tražbine prema ORYX-u.

### Prikupljanje i obrada podataka

Članak 10.

1. BH Telecom će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda MobiExpress 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 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,

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MOBIEXPRESS ORYX ASSISTANCE

---

rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i možebitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.

4. Korisnik je obvezan, 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 11.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda MobiExpress zaključnim 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 adresu [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.
4. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu MobiExpress 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.

### Ostale odredbe

Članak 12.

1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.11.2022.