



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

1. Aktivacijom opcije Pomoć na cesti u Europi (u daljnjem tekstu: Opcija) korisnici bonova Hrvatskog Telekoma d.d. u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: korisnik bonova) prihvaća ove Uvjete korištenja opcije Pomoć na cesti u Europi (u daljnjem tekstu: Uvjeti korištenja)
2. Opcija je dostupna za aktivaciju na svim tarifama za korisnike bonova, osim na tarifi All Inclusive Holiday package.
3. Opcija ima valjanost od 30 dana i aktivira se na sljedeće načine:
 - a. slanjem SMS poruke sadržaja A na broj 13636, te slanjem odgovarajućeg broja iz menija opcija
 - b. pozivom korisničkoj podršci Hrvatskog Telekoma d.d. za usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (u daljnjem tekstu: korisnička podrška)
 - c. aktivacijom na ovlaštenom prodajnom mjestu

Nakon podnošenja zahtjeva za aktivacijom Opcija će se aktivirati u najkraćem mogućem roku. Nakon završene aktivacije korisnik bonova primit će SMS poruku s obavijesti o trenutku kada mu je Opcija aktivna. Uslugu Pomoć na cesti u Europi korisnik bonova može početi koristiti po isteku 48 sati od aktivacije Opcije. Korisnik bonova, koji je aktivirao Opciju, za nju plaća mjesečnu naknadu, čija cijena je utvrđena Službenim cjenikom Hrvatskog Telekoma d.d. za korisnike mobilnih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (<https://www.hrvatskitelekom.hr/pravne- napomene/cjenici>). Jednom uključena opcija automatski će reaktivirati nakon isteka valjanosti od 30 dana sve dok je korisnik bonova ne deaktivira. Korisniku koji u trenutku postavljanja zahtjeva za aktivaciju Opcije nema dovoljno sredstava na računu za plaćanje iznosa naknade, opcija neće biti aktivirana. Opcija će biti ponovno aktivirana kad korisnik bude imao dovoljno sredstava na računu za podmirenje iznosa naknade za opciju, pod uvjetom da je korisnik prethodno nije deaktivirao.

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 korisnik bonova, koji je aktivirao Opciju, pruža ORYX GRUPA d.o.o. (u daljnjem tekstu: ORYX) i korisnik bonova 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 dresu sjedišta pravnog subjekta; vrstu Opcije koju je korisnik bonova aktivirao te datum i vrijeme aktivacije Opcije. Kod fizičkih osoba Usluga

glasi na ime i prezime odnosno telefonski broj korisnika bonova 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.

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

7. U slučaju navedenih događaja korisnik bonova, koji je aktivirao Opciju, ima pravo na:

- uslugu pomoći na cesti u vrijednosti do 1.500,00 kn (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 2.500,00 kn (PDV uključen) ili 300,00 kn u slučaju krađe, koja podrazumijeva slijedeće radnje: dolazak na mjesto intervencije, dijagnozu kvara na vozilu, utovar vozila na interventno vozilo, prijevoz vozila do prebivališta korisnika bonova. Ako korisnik bonova želi da se vozilo preveze dalje od mjesta kojeg pokrivaju ovi Uvjeti, razliku u kilometraži platit će po tržišnom cjeniku ORYX-a (<http://www.oryx-asistencija.hr/pomoc-na-cesti/cijene/>) jer isto nije obuhvaćeno Uslugom.
- dostavu vozila nakon popravka u vrijednosti do 100,00 kn (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 korisnik bonova 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 korisnik bonova samostalno ne može brinuti za predmetno vozilo.
- besplatno zamjensko vozilo za nastavak putovanja do iznosa od 350,00 kn (PDV uključen). Usluga besplatno zamjensko vozilo za nastavak putovanja podrazumijeva pokrivanje troškova i organizaciju zamjenskog vozila za nastavak putovanja korisnika bonova. Prilikom korištenja zamjenskog vozila, troškove goriva, kazni, cestarina i sl. korisnik bonova snosi samostalno. Korisnik bonova koristi zamjensko vozilo sukladno Općim uvjetima rent-a- car tvrtke koja je izdala zamjensko vozilo.
- start vozila do iznosa od 150,00 kn (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 150,00 kn (PDV uključen). Organizacija i priznavanje troškova javnog prijevoza do predviđenog iznosa podrazumijeva da će ORYX podmiriti nastale troškove korisniku bonova, ako je prijavio slučaj i korisnik ne može nastaviti putovanje vlastitim vozilom. Po završetku korištenja usluga javnog prijevoza korisnik bonova 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 <http://www.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 korisniku bonova koji u mjesecu izlaska magazina ima aktiviranu opciju putem newslettera.
8. Korisnik bonova, koji je aktivirao Opciju, pomoć na cesti može zatražiti pozivom na broj +385 (0)1 2900 312 te treba opisati uzroke kvara i nastali kvar. Korisnik 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. Korisnik 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 korisnika 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 korisnika bonova. U suprotnom, korisnik bonova 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 korisnik bonova. Troškove popravka vozila na cesti koji nisu pokriveni Opcijom, ako korisnik bonova na takve troškove pristane na što mora prethodno biti upozoren, ORYX obračunava prema naknadama iz svog Cjenika usluga (<http://www.oryx-asistencija.hr/pomoc-na-cesti/cijene/>). 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, korisnik bonova može koristiti uslugu prijevoza vozila. Nakon pruženih usluga korisnik bonova dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja prava iz ovih Uvjeta.
9. Sve dodatne usluge, koje korisnik bonova 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 korisniku bonova biti predočene na mjestu događaja. Korisnik bonova 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.

10. Opcijom Pomoć na cesti u Europi nisu pokrivena situacije:
 - a. ako je ako je korisnik bonova namjerno izazvao događaje koji su pokriveni uslugom, što će biti utvrđeno izlaskom djelatnika na teren
 - b. ako je vozilom korisnika bonova 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.
11. 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 po slanju zahtjeva za deaktivacijom. Deaktivacijom Opcije korisnik gubi pravo korištenja usluge Pomoći na cesti. Do deaktivacije Opcije dolazi i u situaciji kada korisnik prelazi na tarifni model na kojem Opciju nije moguće aktivirati.
12. Opciju Pomoć na cesti u Europi nije moguće kombinirati s Opcijom Pomoć na cesti.
13. HT ne preuzima odgovornost za isporuku usluge Pomoć na cesti u Europi. Korisnik bonova 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 HT korisnici bonova 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 HT posebni uvjeti korištenja i/ili specifikacije usluga koje HT korisnik bonova koristi.
16. Ovi Uvjeti korištenja su važeći od 15. travnja 2016 . godine te su trajni do obavijesti o izmjeni.