

UVJETI OSTVARIVANJA PRAVA PO ASISTENCIJI “HT - HAK USLUGE” ZA KORISNIKE

Uvodne odredbe

1. Ovim uvjetima ostvarivanja prava po asistenciji “HT - HAK-USLUGE” (dalje: Uvjeti) uređuju se odnosi između HAK-USLUGA d.o.o. (dalje: HAK-USLUGE) kao jamca i organizatora usluga za korisnike prava po asistenciji “HT - HAK-USLUGE” (dalje: Asistencija) i korisnika prava po Asistenciji (dalje: Korisnik) - fizičke i pravne osobe koje su od Hrvatskog Telekom d.d. (dalje: HT) dobile poklon bon (dalje: bon) za aktivaciju prava po Asistenciji.

2. Na sve međusobne odnose HAK-USLUGA i Korisnika, koji nisu uređeni ovim Uvjetima, na odgovarajući se način primjenjuju važeći propisi Republike Hrvatske.

Definicije pojmova i izraza

3. U smislu odredaba ovih Uvjeta, HAK-USLUGE se smatraju izvršiteljem usluga ovdje utvrđenih prava po Asistenciji bez obzira da li ih izravno obavlja tvrtka HAK-USLUGE ili druga osoba/e iz ugovornog odnosa s njima.

4. *Korisnik* - fizička ili pravna osoba koja temeljem dobivenog bona za aktivaciju prava po Asistenciji stječe određena prava, na način utvrđen ovim Uvjetima.

5. *Asistencija* - obuhvaća usluge pomoći na cesti (otklona kvara i prijevoza vozila) te usluge jamstva mobilnosti (nastavak putovanja i povratak u mjesto stanovanja).

6. *Prava po Asistenciji* - točno određena i uvjetovana prava Korisnika određena ovim Uvjetima.

7. *Pokriveni slučaj* - događaj prouzročen pokrivnim uzrokom, koji mora biti iznenađen, te neizvjestan i nezavisan od isključive volje Korisnika.

8. *Kontaktni centar* - dispečerski centar HAK-USLUGA za organiziranje Asistencije koji je korisnicima dostupan sve dane u godini, 24 sata na dan.

9. *Predmet pokrivača* - osobno vozilo Korisnika, čiji je podatke Korisnik naveo prilikom prijave podataka putem web-obrasca.

10. *Vozilo* - svako uredno registrirano motorno vozilo na koje mogu biti vezana prava korisnika utvrđena odredbama ovih Uvjeta, koje služi za prijevoz osoba, sljedećih karakteristika odnosno maksimalnih vrijednosti:

- maksimalna visina: 2,5 m;
- maksimalna duljina uključujući priključno vozilo: 15 m;
- maksimalna širina: 2,55 m;
- najveća dopuštena masa: 3.500 kg, kojim može vući priključno vozilo najveće dopuštene mase 3.500 kg;
- maksimalan broj sjedala: 9 (uključujući vozača)

11. *Bon* - potvrda s naznačenim serijskim brojem, aktivacijskim kodom te datumom isteka valjanosti za aktivaciju, temeljem koje se korisniku omogućuje aktivacija prava po Asistenciji.

12. Pod pojmom *Pomoć na cesti* podrazumijeva se usluga popravka ili utvrđivanja kvara na vozilu na cesti, te ako kvar nije moguće popraviti, prijevoz vozila do najbližeg mjesta gdje je to moguće učiniti (auto servis).

13. Pod pojmom *nastavak putovanja* podrazumijeva se nastavak putovanja od mjesta nastanka kvara na vozilu, odnosno prometne nesreće, ako je to mjesto više od 80 km udaljeno od adrese prebivališta Korisnika.

Opće odredbe

14. Prava po Asistenciji ostvaruje fizička osoba s prebivalištem ili privremenim boravištem na teritoriju Republike Hrvatske ili pravna osoba registrirana na području Republike Hrvatske. Ostvarivanje prava veže se na točno određeno vozilo Korisnika, koje mora biti definirano na jasan i nedvojbjen način.

15. HAK-USLUGE će omogućiti prijavu (aktivaciju prava po Asistenciji) na način da Korisnik upiše sve potrebite podatke u za to posebno izrađen web-obrazac koji je dostupan na web-sjedištu HAK-USLUGA (www.hak-usluge.hr).

16. U web-obrazac se unosi: 1. podaci o Korisniku (fizička ili pravna osoba koja je nositelj prava po Asistenciji - ime i prezime/naziv, adresa prebivališta/adresa sjedišta, adresa za dostavu pismena, OIB, e-mail, broj mobitela), 2. podaci o vozilu (model i tip vozila, VIN oznaka - broj šasije, registarska oznaka) i 3. aktivacijski broj bona.

17. Korisnik je dužan najkasnije do dana isteka valjanosti bona izvršiti aktivaciju prava po Asistenciji koristeći web-obrazac dostupan na web-sjedištu HAK-USLUGA.

18. Prijavom podataka u web-obrascu, Korisnik (fizička osoba) daje izričitu privolu HAK-USLUGAMA da mogu isključivo za potrebe evidencije pružanja usluga i ostvarivanja prava po Asistenciji koristiti, upisivati i obrađivati njegove osobne podatke, uključujući i OIB.

19. Korisnik je suglasan da njegovi telefonski razgovori s Kontaktnim centrom HAK-USLUGA (u daljnjem tekstu: KC) mogu biti snimljeni, i to isključivo u svrhu internog evidentiranja komunikacije s Korisnicima, s ciljem poboljšanja kvalitete usluga. Korisnik će o snimanju razgovora biti obaviješten u najavnoj poruci pri pozivanju KC-a.

Obvezna promjena podataka navedenih u web-obrascu

20. Sve promjene osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u web-obrascu kod aktivacije prava po Asistenciji Korisnik je u roku dva (2) radna dana obvezan dojaviti elektroničkom poštom na sljedeću adresu elektroničke pošte: ht@hak-usluge.hr

Podaci o Korisniku

21. HAK-USLUGE će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svim Korisnicima koji su im dostavljeni prilikom ispunjavanja web-obrasca, u skladu sa zakonom i ovim Uvjetima. HAK-USLUGE će ove podatke čuvati u tajnosti, koristeći ih samo za potrebe ostvarenja ovdje definiranih prava.

Početak i završetak korištenja prava po Asistenciji

22. Pravo na korištenje usluga po Asistenciji počinje u 00.00 sati sljedećeg dana od dana popunjavanja web-obrasca i aktivacije bona.

Korištenje prava po Asistenciji traje 24 mjeseca.

23. HAK-USLUGE su obavezne, u roku od deset radnih dana po elektroničkoj prijavi (aktivaciji prava po Asistenciji) potrebitih podataka o Korisniku, dostaviti potvrdu o prijavi, račun i Uvjete Korisniku na adresu koju Korisnik naznači kao relevantnu. Na potvrdi su obvezno iskazani sljedeći podaci: ime i

prezime/naziv Korisnika, VIN oznaka vozila, datum početka važenja i broj potvrde. Korisnik se do primitka potvrde predstavlja i koristi VIN oznakom (brojem šasije) vozila, pomoću kojeg ostvaruje prava po Asistenciji.

Prava po Asistenciji

24. Osiguranje usluga Asistencije omogućuje ostvarivanje točno određenih prava Korisniku u slučaju imobilizacije vozila uslijed kvara na vozilu i/ili prometne nesreće.

25. Kvar je svaki iznenađni i nepredvidljivi kvar vozila do kojeg je na motornom vozilu došlo zbog istrošenosti, kvara, loma ili neispravnog rada određenih dijelova vozila, zbog kojih vozilo postaje nepokretno. Kvarom se ne smatraju bilo kakve neispravnosti na prikolici vozila ili kvarovi nastali uslijed nebrige i lošeg održavanja. Svi postupci koji uključuju sistemske greške, potrebu za sistemskim pregledom, ugradnju dodatnih dijelova ili bilo kakav drugi izvanredni pregled, neće se tretirati kao kvar, a isto vrijedi i za posljedice vandalizma.

26. HAK-USLUGE jamče Korisniku za vrijeme važenja Asistencije mogućnost korištenja sljedećih prava:

- Besplatne usluge Pomoći na cesti kumulativno do ukupnog iznosa od najviše 3.000,00 kn (398,17 EUR).

- Jedna besplatna usluga godišnje Prijeevoza vozila u slučaju prometne nesreće, od mjesta nesreće do najbližeg auto servisa ili najdalje do prebivališta Korisnika, ukupno do najviše 2.500,00 kn (331,81 EUR) po usluzi.

- Neograničen broj usluga Pomoći na cesti uz naplatu prema Pregledu naknada za usluge tehničke pomoći.

- U slučaju kvara vozila ili prometne nesreće, Korisnik ima jednom godišnje pravo na uslugu nastavka putovanja ili povratka u mjesto stanovanja javnim prijevozom, najviše do 150,00 kn (19,91 EUR) po usluzi, zbirno za sve putnike u vozilu.

- Korisnik jednom godišnje ima pravo na besplatno čuvanje, na teritoriju RH, vozila u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nesreći, do najdulje 3 dana.

Ostvarivanje prava

27. Prava vezana uz vozilo (pomoć na cesti, prijevoz vozila i nastavak putovanja) Korisnik ostvaruje pozivom KC-u na besplatni broj telefona 0800 400 003. KC na raspolaganju je 24 sata dnevno tijekom cijele kalendarske godine. Prilikom dojava, Korisnik je obvezan predstaviti se i operateru dati sljedeće podatke: ime i prezime/naziv pravne osobe, model i tip vozila u kvaru, VIN oznaku vozila, registarsku oznaku vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi, te druge podatke koje operater KC-a zatraži, uključujući i opis kvara.

Pomoć na cesti

28. Pravo na uslugu pružanja pomoći na cesti Korisnik može ostvariti višekratno tijekom vremena važenja Asistencije, uz uvjet da je pozivom na besplatni broj zatražio pomoć na cesti i pričeka pružanje usluge, izuzev u priznatim iznimkama iz ovih Uvjeta.

29. Pri ostvarivanju prava na uslugu pomoći na cesti, Korisnik se prilikom dolaska djelatnika koji je upućen na intervenciju treba identificirati predočenjem potvrde ili VIN oznakom (brojem

šasije) vozila.

30. KC će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najefikasniji način, obavijestivši pritom Korisnika kada će po prilici usluga biti pružena. HAK-USLUGE se obvezuju da će intervencijsko vozilo u pravilu do 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama.

31. KC može na temelju indikacija o vrsti kvara, odnosno iz informacija dobivenih od Korisnika, odlučiti treba li pokušati na licu mjesta otkloniti kvar ili odmah organizirati uslugu prijevoza vozila u kvaru.

32. Pomoć će se pružiti na cesti. Intervencija na licu mjesta ograničena je na otklanjanje manjih kvarova. U slučaju većeg kvara utvrditi će se vrsta kvara i neće se pristupiti popravku.

33. Ako je po stručnoj procjeni kvar vozila takav da popravak na licu mjesta nije moguć, vozilo će biti prevezeno do najbližeg mjesta gdje je to moguće učiniti (auto servis). Ako do kvara vozila dođe u mjestu gdje postoji više auto servisa, Korisnik može odabrati u koji auto servis želi prevesti vozilo. Ako se prijevoz vozila organizira izvan radnog vremena auto servisa, Korisnik ima pravo odabira kamo će vozilo biti prevezeno, uz ograničenje besplatnog prijevoza do 100 km.

34. Troškovi cestarine, mostarine, tunelarine, trajekta, čuvanja vozila i sl. ulaze u obračun cijene usluge Pomoći na cesti, ali za Korisnika su besplatni ako su unutar definiranog limita pokriva ovog prava.

35. Ako zbirni troškovi višekratnih usluga pomoći na cesti budu veći od ukupno 3.000,00 kn (398,17 EUR) za vrijeme važenja Asistencije, razliku iznad utvrđenog limita pokriva podmiruje Korisnik prilikom potpisivanja računa.

36. Troškove za dijelove koji su pri popravku eventualno ugrađeni u vozilo Korisnik podmiruje u punom iznosu i ti se troškovi ne ubrajaju u obračun usluge.

37. Nakon završetka intervencije Korisnik obvezno potpisuje račun za obavljene usluge koje su mu pružene.

Prijevoz vozila u slučaju prometne nesreće

38. Pravo na uslugu pružanja prijevoza vozila u slučaju prometne nesreće Korisnik može ostvariti jednom godišnje, uz uvjet da je pozivom na besplatni broj zatražio prijevoz vozila i sačekao pružanje usluge. Usluga će se pružiti ako je vozilo u prometnoj nesreći tako oštećeno da ne može samostalno nastaviti vožnju ili nastavkom vožnje ugrožava sigurnost putnika ili drugih sudionika u prometu.

39. Pri ostvarivanju prava na uslugu prijevoza vozila u slučaju prometne nesreće, Korisnik se prilikom dolaska djelatnika koji je upućen na intervenciju treba identificirati predocjenom potvrde ili VIN oznakom (brojem šasije) vozila.

40. Ako je Korisniku potrebna liječnička pomoć pa je napustio mjesto prometne nesreće, uslugu može zatražiti druga osoba iz vozila, poštujući ovim Uvjetima propisanu proceduru prijave. HAK-USLUGE pridržavaju pravo provjere podataka o pruženoj liječničkoj pomoći, a u slučaju davanja neistinitih podataka o njoj, Korisnik je dužan u cijelosti snositi troškove prijevoza vozila.

41. Vozilo oštećeno u prometnoj nesreći prevest će se najdalje do adrese prebivališta Korisnika (adrese sjedišta za pravne osobe) ili do najbližeg auto servisa. Na zahtjev Korisnika prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedenih.

42. Troškovi cestarine, mostarine, tunelarine, trajekta, čuvanja vozila i sl., ulaze u obračun cijene usluge, ali za Korisnika su besplatni ako su unutar definiranog limita pokriva ovog prava.

43. Ako troškovi prijevoza budu veći od 2.500,00 kn (331,81 EUR) po usluzi, Korisnik podmiruje razliku prilikom potpisivanja računa.

44. Nakon završetka intervencije Korisnik obvezno potpisuje račun za obavljene usluge koje su mu pružene.

Nastavak putovanja ili povratak u mjesto stanovanja

45. Pravo na ovu uslugu može se ostvariti samo jednom godišnje, ako je prethodno zatražena usluga Pomoći na cesti ili Prijevoza vozila u slučaju prometne nesreće. Ako se kvar dogodio 80 ili više km od prebivališta Korisnika i ako bi popravak vozila trajao više od tri dana, Korisnik ima pravo na karte za vlak ili autobus za nastavak putovanja ili za povratak u mjesto prebivališta, a ukupna vrijednost karata za sve putnike u vozilu može iznositi najviše 150,00 kn (19,91 EUR) po usluzi, uključujući i PDV.

Posebne odredbe za ostvarivanja prava po Asistenciji

46. Prava po Asistenciji ostvaruju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.

47. HAK-USLUGE se obvezuju Korisniku izdati potvrdu o prijavi.

48. Korisnik prava po Asistenciji, odnosno prava i usluge iz ovih Uvjeta može koristiti samo za uredno registrirana vozila.

49. U sve novčane iznose pokriva prava (limite) po Asistenciji uključen je i porez na dodanu vrijednost (PDV).

50. Korisnik samostalno snosi sve troškove koji premašuju najviše novčane iznose (limite) pokriva pojedinog prava, navedene u ovim Uvjetima.

51. Ugovor ne predviđa naknadu troškova za oštećenu prtljagu, teret ili izmaklu dobit.

52. U slučaju da Korisnik po vlastitoj odluci ne iskoristi jednu ili više usluga, HAK-USLUGE nisu dužne nadoknaditi mu troškove niti ponuditi zamjenske usluge na ime kompenzacije.

Isključenje obveze pružanja usluga po Asistenciji

53. Isključuje se obveza HAK-USLUGA za pružanje usluga po Asistenciji u sljedećim situacijama:

- Ako je vozilom upravljao vozač bez valjane vozačke dozvole ili je vozač pod utjecajem alkohola i/ili droga. Autostoperi i osobe koje se prevoze za naknadu ne smatraju se Korisnicima.

- HAK-USLUGE neće biti odgovorne za eventualne poteškoće ili nemogućnosti izvršavanja svojih obaveza u slučaju više sile, potresa, rata, štrajka, obustave rada, demonstracija, terorističkih akcija, oduzimanja ili drugačijeg ukidanja ovlasti, službenih zapljena, razbojstva, eksplozija, nuklearnih ili radioaktivnih utjecaja i svih drugih situacija na koje HAK-USLUGE ne mogu utjecati.

- Pri nesrećama ili poteškoćama koje su nastale uslijed treninga ili sudjelovanja u natjecanjima.

- Ako je namjerno ili s ciljem prijave uzrokovana prometna nesreća.

Podnošenje prigovora

54. Korisnik može prigovor na kvalitetu izvršene usluge podnijeti u pisanom obliku, što uključuje i elektroničku poštu (dalje u tekstu: prigovor). Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.

55. Prigovor se podnosi pisanim putem tvrtki HAK-USLUGE d.o.o., Vinkovačka 3, 44320 Kutina, odnosno elektroničkom poštom na adresu ht@hak-usluge.hr u roku 30 (trideset) dana od dana

izvršenja usluge na koju se odnosi prigovor.

56. HAK-USLUGE provode postupak ispitivanja opravdanosti prigovora te su u roku 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora obvezne Korisniku dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora.

57. Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom, ima pravo u roku 15 (petnaest) dana od dana primitka odgovora uputiti u pisanom obliku pritužbu direktoru HAK-USLUGA. U tom slučaju direktor HAK-USLUGA donosi odluku o prigovoru, koja je konačna.

Rješavanje sporova

58. Spor koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Uvjeta, HAK-USLUGE i Korisnik će nastojati riješiti mirnim putem.

59. Za rješavanje sporova koje nije moguće riješiti mirnim putem nadležan je sud u Republici Hrvatskoj.

Završne odredbe

60. Ako Korisnik prava po Asistenciji tijekom vremena važenja Asistencije proda vozilo koje je prijavljeno za korištenje prava iz ovih Uvjeta, ugovorena prava prate vozilo po broju šasije (VIN oznaci).

61. Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana 1.1.2015. godine.

HAK-USLUGE d.o.o.

Vinkovačka 3, 44320 Kutina

OIB: 27985234094

Odgovorna osoba:
Dario Mustač, direktor

Tel.: 044 691 060

www.hak-usluge.hr

Opći upiti:
info@hak-usluge.hr

Upiti vezani za Asistenciju:
ht@hak-usluge.hr

Trgovačko društvo HAK-USLUGE d.o.o. u
postopstotnom je vlasništvu Hrvatskog autokluba.