

OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA SUSTAV „HAK ASISTENCIJA“

Prilog 1: Odredbe i uvjeti za pomoć

1.1. Područje pokrivenosti

Geografska Europa – u sljedećim državama: Albanija, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska (uključujući Monako i Korziku), Grčka, Hrvatska, R. Irska, Island, Italija (uključujući San Marino, Vatikan i Sardiniju), Letonija, Litva, Luksemburg, Mađarska, Makedonija, Malta, Nizozemska, Norveška, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunjska, Rusija, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španjolska (uključujući Gibraltar i Andoru), Švedska, Švicarska, Turska (europski i azijski dio), Ukrajina i Velika Britanija.

1.2. Vrijeme pokrivenosti

Vrijeme pokrivenosti vozila uslugama definiranim u jednom od modela «HAK asistencije» određeno je duljinom trajanja Ugovora koji se zaključuje na određeno vrijeme od 12 mjeseci uz uvjet nemogućnosti raskida ovog ugovora prije proteka šest mjeseci od dana zaključenja ovog ugovora.

1.3. Pokrivena vozila

Sva vozila definirana u Članku 1 ovog Ugovora, vozila u leasingu ili kreditu, a u vlasništvu su ili na korištenju *Klijenta*. Motorno vozilo mora biti redovito održavano i u rokovima kako to propisuje proizvođač.

Vozila koja prelaze neku od sljedećih maksimalnih vrijednosti, nisu pokrivena uslugama «HAK asistencije»:

- max. duljina uključujući prikolicu: 16 m
- max. visina: 3,2 m
- max. širina: 2,5 m
- najveća dopuštena masa: 3,5 t
- max broj sjedala: 9

1.4. Korisnik

Vozač i svi putnici ovlašteni za korištenje vozila od strane *Klijenta* – do broja sjedala koji je upisan u prometnoj dozvoli. Autostoperi i osobe koje se prevoze za naknadu su isključeni. Ako je vozilom upravljao neautorizirani vozač ili vozač bez valjane vozačke dozvole ili je vozač pod utjecajem alkohola i/ili droga, isti se također neće smatrati korisnikom.

1.5. Tajnost podataka

Izvršitelj će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o svim Korisnicima, u skladu sa zakonom i ovim uvjetima. Izvršitelj će podatke čuvati u tajnosti, koristeći ih samo za potrebe ostvarenja ovdje definiranih prava.

1.6. Dostupnost pomoći

Sve usluge nude se u okviru slijedećih standarda: 24 sata na dan, sve dane u godini. Operateri govore dva svjetska jezika, a javiti se moraju najkasnije za 45 sekundi ili nakon trećeg zvona.

1.7. Korištenje usluga

Sve usluge pomoći u Republici Hrvatskoj treba tražiti izravno kod kontakt centra putem besplatnog broja 0800 1514, a u slučaju imobilizacije vozila u inozemstvu na broj +385 1 4693755. Ako korisnik ili neka treća osoba pribavi neku od usluga opisanih u ovom ugovoru, mimo kontakt centra i bez prethodne suglasnosti sustava «HAK asistencija», njima *Izvršitelj* nije dužan pružiti pomoć niti nadoknaditi troškove.

1.8. Postupak identifikacije

Kontakt centar prima poziv stranke koja ima poteškoća s vozilom. Po primitku poziva djelatnik centra utvrđuje da je to zaista poziv *Korisnika* tako da od njega zatraži barem sljedeće podatke: VIN oznaku («broj šasije»), datum prve registracije vozila, registraciju vozila, datum valjanosti pokrića «HAK asistencijom», vrstu i prirodu kvara, lokaciju vozila, naziv tvrtke u čijem je vozilo vlasništvu ili leasingu, te ime i prezime osobe koja dojavljuje kvar.

Ukoliko *Korisnik* odbije dati navedene podatke, *Izvršitelj* je ovlašten ne pružiti mu uslugu iz ovog ugovora odnosno *Izvršitelj* je ovlašten odbiti pružiti mu uslugu.

1.9. Oštećeno vozilo je ono koje zbog prometne nezgode/nesreće nije u voznom stanju ili nije prikladno za daljnju vožnju, te bi nastavak vožnje s tako oštećenim vozilom prouzročio dodatnu štetu na istom.

1.10. Kvar je svaki iznenadni 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. Načelo je ugovora da Kvar uključuje i određene samoprouzročene kvarove, te određene kvarove iz domene sive zone, prema specifikaciji u Prilogu 3 ovih Uvjeta.

Svi postupci koji uključuju sistemske greške, potrebu za sistemskim pregledom, ugradnju novih ili dodatnih dijelova ili bilo kakav drugi izvanredni pregled, neće se tretirati kao Kvar, a isto vrijedi i za posljedice vandalizma. Isto tako troškovi proizašli iz otklona Kvara, koji se ne odnose na usluge *Izvršitelja*, a vezani su za usluge obavljene u servisnim, vulkanizerskim, limarskim i ostalim radionama ne idu na teret *Izvršitelja*.

1.11. Servisna mreža je mreža ovlaštenih servisa određene marke vozila ili servisne radionice najbliže mjestu kvara vozila, kompetentne da otkloni kvar na vozilu, prema procjeni *Izvršitelja*.

1.12. Slučaj – predstavlja cjelokupan opseg usluga pruženih zbog kvara ili oštećenja na istom vozilu, a proizašlih iz poziva korisnika za pomoć. Odvojenim *Slučajevima* smatraju se i usluge pružene za isto vozilo u različito vrijeme, na različitim lokacijama, a koje nisu proizašle iz istog poziva za pomoć.

Prilog 2: Uvjeti pružanja usluga i način rada

2.1. Kontakt centar

Na raspolaganju je 24 sata dnevno. Organizirat će se besplatna telefonska linija s brojem 0800-1514. Tekst odzivnika glasit će «HAK asistencija». Kontakt centar spreman je telefonom davati sve potrebite informacije za krajnjeg korisnika, vezane uz «HAK asistenciju».

2.2. Pomoć na cesti

Pomoć će se pružati na cesti i kod kuće. Pomoć putem «HAK asistencije» na licu mjesta je ograničena na otklanjanje manjih kvarova. U slučaju većeg kvara vršit će se samo dijagnostika i *Izvršitelj* neće pristupiti popravku. *Izvršitelj* se obavezuje da će intervencijsko vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka. U inozemstvu, vrijeme dolaska na mjesto kvara može biti i do 90 min od primitka poziva. Po dogovoru, odnosno želji korisnika vozilo može stići i kasnije.

Ovu uslugu korisnik može koristiti najviše tri puta tijekom perioda pokrića od 12 mjeseci.

2.3. Prijevoz vozila

Ako dođe do kvara vozila do te mjere da popravak na licu mjesta nije moguć ili je vozilo oštećeno u prometnoj nesreći i nije u voznom stanju ili nije prikladno za daljnju vožnju, isto će biti prevezeno, sa ili bez prikolice, do najbližeg ovlaštenog servisa ili do servisa koji je kompetentan otkloniti kvar ili oštećenje na vozilu, a po procjeni *Izvršitelja*. Ako do kvara ili oštećenja vozila dođe u mjestu gdje je i kupljeno, a u tom mjestu postoji više servisa, korisnik može odabrati u koji servis želi prevesti vozilo. Ukoliko se kvar ili oštećenje dogodi u inozemstvu i u krugu od 100 km nema ovlaštenog servisa, vozilo će biti prevezeno u prvi sljedeći stručni servis. Izvlačenje vozila koja su izvan ceste (off road), nije predviđeno ovim ugovorom i korisnik sam snosi troškove za tu uslugu.

Ovu uslugu korisnik može koristiti najviše tri puta tijekom perioda pokrića od 12 mjeseci za prijevoz vozila u kvaru, odnosno najviše jedanput za prijevoz oštećenog vozila.

2.4. Zamjensko vozilo

Ako popravak ne može biti dovršen istoga dana kada je vozilo dovezeno u *Servisnu mrežu*, kontakt centar organizirat će zamjensko vozilo manje ili iste klase do popravka vozila u *Servisnoj mreži*, ali ne više od tri kalendarska dana. Da bi korisnik mogao dobiti ovu uslugu vozilo mora biti dovučeno do *Servisne mreže* u organizaciji *Izvršitelja*, a korisnik mora posjedovati valjanu kreditnu karticu, koja će biti korištena kao osiguranje u slučaju prekoračenja gore navedenih troškova ili nepoštivanja uvjeta poslovanja Rent-a-Car kuće od koje je vozilo unajmljeno. Korisnik sam snosi trošak goriva, dodatnog osiguranja i cestarina, tunelarina i sl. Kod korištenja zamjenskog vozila, važe uvjeti Rent-a-Car kuće od koje je vozilo unajmljeno.

Ovu uslugu korisnik može koristiti najviše tri puta tijekom perioda pokrića od 12 mjeseci.

2.5. Smještaj

Ako se kvar ili oštećenje vozila u prometnoj nesreći dogodi 100 ili više km od mjesta stanovanja korisnika, te popravak u *Servisnoj mreži* nije moguće izvršiti istog dana kada se kvar ili oštećenje vozila dogodilo, korisnik može koristiti uslugu smještaja u hotelu s 3 zvjezdice do popravka vozila, ali ne više od tri dana.

Ovu uslugu korisnik može koristiti najviše jedanput tijekom perioda pokrića od 12 mjeseci.

2.6. Nastavak putovanja ili povratak u mjesto stanovanja

Ako se kvar ili oštećenje vozila u prometnoj nesreći dogodi 100 ili više km od mjesta stanovanja korisnika i ukoliko bi popravak vozila u *Servisnoj mreži* trajao više od tri dana, korisnik može ostvariti pravo na karte za vlak ili autobus, a u svrhu nastavka putovanja ili povratka u mjesto stanovanja. Ukoliko bi vožnja vlakom i autobusom trajala više od osam sati, korisnik ima pravo

na avionske karte ekonomske klase. Ovu uslugu korisnik može koristiti najviše dva puta tijekom perioda pokrića od 12 mjeseci, s limitom korištenja do 400,00 kn (s uključenim PDV-om) u Republici Hrvatskoj, odnosno do 400,00 EUR (s uključenim PDV-om) u inozemstvu.

2.7. Kombiniranje usluga

Usluge «Zamjensko vozilo», «Smještaj» i «Nastavak putovanja ili povratak u mjesto stanovanja» ne mogu se međusobno kombinirati, niti u jednoj kombinaciji. Korištenjem jedne od navedenih usluga, korisnik gubi pravo na ostale dvije.

2.8. Sanitetski prijevoz putnika ozljeđenih u prometnoj nesreći

Ako u slučaju prometne nesreće jedan ili više korisnika budu hospitalizirani u medicinskoj ustanovi u mjestu najbližem istoj, na zahtjev korisnika organizirati će se sanitetski prijevoz u medicinsku ustanovu u mjesto prebivališta ili na kućnu adresu korisnika.

Prilikom dogovaranja i naručivanja sanitetskog prijevoza, potrebno je dostaviti otpusno pismo liječnika koji otpušta korisnika, u kojem stoji napomena liječnika da je navedeni korisnik stabilno, te da je transportabilan.

U slučaju da naručitelj nije u mogućnosti osigurati otpusno pismo liječnika, korisnik će potpisati izjavu da prihvaća prijevoz na svoju odgovornost.

Osim gore navedenog za svakog korisnika je potrebno navesti njegovu dijagnozu.

Važno je naglasiti da se usluga sanitetskog prijevoza pruža isključivo stabilnim korisnicima tj. onima koji nisu vitalno ugroženi. Ovu uslugu korisnik može koristiti najviše jedanput tijekom perioda pokrića od 12 mjeseci.

2.9. Repatrijacija vozila u kvaru iz inozemstva u RH

U slučaju da vozilo u kvaru ili oštećeno u prometnoj nesreći, prevezeno u organizaciji mreže *Izvršitelja* u servis pripadajuće marke vozila u inozemstvu, ne može biti popravljeno u roku 7 radnih dana od izvršene dijagnoze kvara, *Izvršitelj* organizira uslugu repatrijacije vozila, tj. prijevoza vozila iz inozemstva do ukupnog iznosa 5000,00 kn, PDV uključen, u odgovarajući servis u RH, prema procjeni *Izvršitelja*. Ovu uslugu korisnik može koristiti najviše jedanput tijekom perioda pokrića od 12 mjeseci.

Prilog 3

KVAROVI - SIVE ZONE I GREŠKE STRANKE - HAK ASISTENCIJA

BATERIJA

PRAZNA BATERIJA	Y
-----------------	---

GORIVO

NEDOSTATAK GORIVA	Y
KRIVO GORIVO	Y
ZAMRZNUTO GORIVO	Y
NEČISTO GORIVO	Y

KLJUČEVI

SLOMLJEN KLJUČ	N
ELEK. KLJUČ (GREŠKA STRANKE)	Y
ELEK. KLJUČ (NIJE GREŠKA STRANKE)	Y
KLJUČ SLOMLJEN U KONTAKT BRAVI	N
KLJUČ NE ULAZI U KONT. BRAVU	Y
KLJUČ SE NE OKREĆE U KONT. BRAVI	Y
KLJUČ ZAKLJUČAN U VOZILU	Y
IZGUBLJENI KLJUČ	N
UKRADENI KLJUČ	N

GUMA

VIŠE PRAZNIH GUMA	Y
PRAZNA GUMA (IMA REZERV.)	Y
PRAZNA GUMA (IMA REZER. I AIRSPRAY)	Y
PRAZNA GUMA (NEMA REZER.)	Y
PRAZNA GUMA (NEMA NI REZER. NI AIRSPRAY)	Y

BRAVA

BLOKIRANA BRAVA	Y
KONTAKT BRAVA NE RADI (VOZILO SE NE MOŽE UPALITI)	Y
NE RADI DALJINSKO ZAKLJUČ./OTKLJUČ.	N
KRIVI KLJUČ U BRAVI	N

VANDALIZAM

POKUŠAJ KRADE S RAZBIJENOM KONTROLNOM PLOČOM	N
POKUŠAJ KRADE S 1 ILI VIŠE RAZBIJENIH BRAVA	N
POKUŠAJ KRADE S 1 ILI VIŠE RAZBIJENIH PROZORA	N
RAZBIJENA SVJETLA ILI POKAZIVAČI SMJERA	N
SLOMLJENI ILI UKRADENI BRISAČI	N
IZREZANE GUME	N
UKRADENI KOTAČI	N
UKRADENA(E) REGISTRACIJSKA(E) PLOČICA(E)	N

ELEMENTI SIGURNOSTI	
KVAR NA KONTROLNOJ PLOČI	N
POKAZIVAČI SMJERA	Y
MOTOR GUBI SNAGU	Y
BILO KOJA ŽARULJA NE RADI (VOZILO NESIGURNO ZA VOŽNJU)	Y
NE RADE ŽARULJE ZAKONOM PROPISANE ZA RAD	Y
KVAR SERVO UREĐAJA (VOZILO JOŠ UVIJEK UPRAVLJIVO)	Y
KVAR NA VOZAČEVOM SIGURNOSNOM POJASU	Y
KVAR NA OSTALIM SIGURNOSNIM POJASEVIMA	N
SVIJETLI SIGNAL ZA KVAR ZRAČ. JASTUKA	N
BRISAČI STAKALA (U SLUČAJU LOŠEG VREMENA - NESIGURNO ZA VOŽNJU)	Y

SIVA ZONA	
KLIMATIZACIJA, RASHLADNI UREĐAJ	N
ALARM	N
ALARM I/IMOBILIZATORI (VOZILO NIJE POKRETNO)	Y
RAZBIJEN(I) PROZOR(I) - VANDALIZAM NIJE UZROK	N
RAZB. PROZOR(I) - VAND. NIJE UZROK - LOŠI VREM. UVJETI/UGROŽENA SIGUR. PUTNIKA	Y
KVAR POKRETNOG KROVA KOJI UZROKUJE NEPOKRET. VOZILA	Y
VRATA SE NE ZATVARAJU	Y
ZAGLAVLJENO VOZAČKO(EL.) SJEDALO, NE MOŽE SE DOSEĆI VOLAN	Y
INSTRUMENTI NE RADE (BRZINOMJER,...)	N
NE RADE INSTRUMENTI KOJI SU ZAKONOM PROPISANI ZA RAD (BRZINOMJER,...)	Y
ZAKLJUČAN MJENJAČ (SIGURNOSNI SUSTAVI)	Y
PROBLEMI S UGRAĐENIM PLINSKIM INSTALACIJAMA	Y
PREGRIŽENE INSTALACIJE, GLODAVCI	Y
VOZAČ NEMA LANCE (ZIMSKI UVJETI NA CESTI) - ONEMOGUĆEN NASTAVAK PUTA	N
VOZAČ IMA LANCE (ZIMSKI UVJETI NA CESTI), ALI SU PUKLI - ONEMOG. NASTAV. PUTA	Y
NA KONTROL. PLOČI SVIJETLI INDIKATOR BILO KAKOVOG KVARA ("SAFE MODE" I SL.)	Y
PROBLEMI SA PRODUKTIMA (ULJE...)	N
BOČNI PROZOR(I) OTVORENI (NE MOGU SE ZATOVRTI)	N
BOČNI PROZOR(I) OTVORENI (NE MOGU SE ZATOVRTI) - LOŠI VREMENSKI UVJETI	Y
VOZAČ ZAGLAVIO U SNIJEGU ILI BLATU NA JAVNOJ CESTI (NIJE OFF ROAD)	Y
VENTILACIJA/GRIJANJE (AKO KVAR UZROKUJE NESIGURNU VOŽNJU)	Y
ULAZ VODE U KABINU (NIJE UZROKOVANO GREŠKOM STRANKE)	Y

Y - U POKRIĆU PO JAMSTVU MOBILNOSTI

N - NIJE U POKRIĆU PO JAMSTVU MOBILNOSTI

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. kolovoza 2017.
Izvršitelj pridržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja.

HAK-USLUGE d.o.o., Vinkovačka 3, 44320 Kutina, OIB: 27985234094

■ T: 01 6611 706 ■ F: 044 682 986 ■ e-mail: asistencija@hak.hr