

# Opći uvjeti

## usluge životne asistencije „Dobarsusjed“

### UVODNE ODREDBE

#### Članak 1.

Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:

(1) **„Pružatelj usluge“** označava društvo Efficiens Europe d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Oreškovićeve 6n/2, OIB: 51754627797, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti usluge životne asistencije „Dobarsusjed“.

(2) **„Dobarsusjed“** označava komercijalni naziv i *brand* pod kojim se organiziraju i/ili pružaju jedinstvene pogodnosti usluge životne asistencije.

(3) **„Životna asistencija“** predstavlja uslugu koja jamči 24 sata dnevno/7 dana tjedno/365 dana godišnje asistenciju u obliku cjelodnevnog nadzora i skrbi u skladu s Ugovorom i Općim uvjetima usluge životne asistencije „Dobarsusjed“.

(4) **„Ugovor“** predstavlja pravni posao sklopljen suglasnim očitovanjem slobodnih volja između Pružatelja usluge i Ugovaratelja punoga naziva Ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa.

(5) **„Ugovaratelj“** je pravna ili poslovno sposobna fizička osoba koja je s Pružateljem usluge sklopila Ugovor te se obvezala platiti naknadu za pružanje usluge.

(6) **„Ugovorni partner“** je pravna ili fizička osoba čije usluge koristi Pružatelj usluge radi izvršenja pojedinih poslova koji su pokriveni uslugom životne asistencije u skladu s Ugovorom i Općim uvjetima.

(7) **„Korisnik“** je fizička osoba kojoj pripadaju prava iz Ugovora sklopljenog između Pružatelja usluge i Ugovaratelja te koja temeljem nastalog Pokrivenog događaja ima pravo na ispunjenje ugovorne obveze od strane Pružatelja usluge.

(8) **„Kontakt osoba“** je fizička osoba preporučena od strane Ugovaratelja i/ili Korisnika koja je aktivirana u hitnim slučajevima poput pada Korisnika uzrokovanog pokliznućem, iscrpljenosti, ili bilo kojom drugom bolesti ili opasnom radnjom koja može prouzročiti ozljedu ili smrt Korisnika.

(9) **„Ograničeni teritorijalni opseg usluge – Dodatak I.“** označava popis mjesta i lokacija na teritoriju Republike Hrvatske na kojima nije moguće i isključeno je pružanje usluga Izlaska na Korisnikovu kućnu adresu i Fizičke zaštite doma Korisnika. Ograničeni teritorijalni opseg usluge – Dodatak I. sastavni je dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

(10) **„Pokriveni događaj“** označava budući, neizvjestan događaj, neovisan od isključive volje Korisnika na temelju kojeg Korisnik ostvaruje prava iz Ugovora prema ovim Općim uvjetima. Obveza Pružatelja usluge postoji za Pokrivene događaje koji su započeli i završili unutar razdoblja ugovornog pokrića i koji se osobito odnose na:

- a) hitni slučajevi poput pada Korisnika uzrokovanog pokliznućem, iscrpljenosti, ili bilo koje druge bolesti ili opasne radnje koja može prouzročiti ozljedu ili smrt Korisnika;
- b) ozljede, prijelomi i bolesti koštano-mišićnog sustava temeljem kojih Korisnik ostvaruje pravo na određene pogodnosti u skladu s popisom usluga i opsegom pokrića iz čl. 2. ovih Općih uvjeta;
- c) hitnu intervenciju sanacije kvara i/ili oštećenja s osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenja stambenog objekta Korisnika i predmeta koji se nalaze u objektu i/ili sprečavanja ugrožavanja zdravlja i/ili sigurnosti Korisnika odnosno sprječavanja boravka Korisnika u neadekvatnim uvjetima zbog nastale štete;
- d) potreba za informacijom o usluzi životne asistencije i njezinim pogodnostima te drugim informacijama koje je Korisnik ovlašten zatražiti u skladu s popisom usluga i opsegom pokrića iz čl. 2. ovih Općih uvjeta.

## POPIS USLUGA I OPSEG POKRIĆA

### Članak 2.

Korisnik za vrijeme trajanja Ugovora ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti usluge životne asistencije i to:

#### A. Usluga kontaktnog centra:

- neograničeno, 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
- unapređuje uslugu životne asistencije, stvara osjećaj mira i ugone Korisniku te jamči njegovu cjelodnevnu sigurnost;
- Korisnik u slučaju hitnog slučaja kontaktira kontaktni centar koji pokreće sigurnosni protokol i nastoji učinkovito riješiti Pokriveni događaj ili pruža pomoć i informacije o usluzi životne asistencije i njezinim pogodnostima;
- operateri kontaktnog centra Korisnicima omogućuju neposrednu komunikaciju putem digitalnog telekanalnog terminala.

#### B. Digitalni telekanalni terminal:

- neograničeno, 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
- uređaj nagrađenog dizajna koji predstavlja inteligentni digitalni sustav prilagođen potrebama sadašnjosti i budućnosti i kojim se inovativnim konceptom izravno povezuje Korisnika i kontaktni centar;
- uređaj nagrađenog dizajna koji se uklapa u svako stambeno okruženje i koji se daje na korištenje Korisniku.

#### C. Prijenosni radio odašiljač:

- neograničeno, 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
- daje se na korištenje Korisniku te je namijenjen za uporabu na mjestu (adresi) pružanja usluge radi pružanja osjećaja sigurnosti uz mogućnost aktiviranja alarma u slučaju nužde i hitnog slučaja;
- prijenosni radio odašiljač Korisniku je ugodno nositi s narukvicom ili ogrlicom te mu omogućuje da pritiskom na gumb u svako doba dana obavijesti kontaktni centar o nuždi i hitnom slučaju radi kojega je potrebno pokrenuti sigurnosni protokol;

#### D. Izlazak na Korisnikovu kućnu adresu:

- **usluga ima ograničeni teritorijalni opseg;**
- po potrebi, 0-24h dnevno, 365 dana u godini, uz nadoplatu po Cjeniku u slučaju prekoračenja limita pokrića;
- usluga izlaska na Korisnikovu kućnu adresu se naplaćuje Ugovaratelju po Cjeniku usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ ukoliko je potreba njezinog pružanja izazvana prijevremenim postupanjem Korisnika ili je korištena više od jednog puta u jednogodišnjem razdoblju pružanja usluge.
- pruža se uslijed nastanka hitnog slučaja poput pada Korisnika uzrokovanog pokliznućem, iscrpljenosti, ili bilo koje druge bolesti ili opasne radnje koja može prouzročiti ozljede ili smrt Korisnika (hitni slučaj);
- Pružatelj usluge u navedenim hitnim slučajevima i sukladno ovim Općim uvjetima, pokreće sigurnosni protokol te poziva uređaj, korisnika, bez odgovora i navedenu Kontakt osobu da se odmah po pozivu provjeri opće stanje Korisnika;
- u slučaju nemogućnosti stupanja u kontakt, Pružatelj usluge putem pružanja ove usluge samostalno izlazi na Korisnikovu kućnu adresu i ulaskom u stambeni objekt provjerava opće stanje Korisnika ili prema vlastitoj procjeni poziva Hitnu medicinsku pomoć i/li druge nadležne institucije;
- u slučaju potrebe za dolaskom na Korisnikovu kućnu adresu, s Korisnikom je prethodno moguće dogovoriti i način ulaska u njegov stambeni objekt ostavljanjem zamjenskih ključeva kod Kontakt osobe i/li najbližih susjeda;
- ukoliko niti jedan prethodno opisani način nije moguć, Pružatelj usluge tijekom hitne intervencije prvenstveno kontaktira nadležne službe (policija, vatrogasci) te ih obavještava i traži suglasnost za nužan ulazak u stambeni objekt Korisnika u svrhu zaštite i/ili pomoći i/ili mogućeg spašavanja života Korisnika;

**E. Fizička zaštita doma Korisnika usluge životne asistencije,**

- **usluga ima ograničeni teritorijalni opseg;**
- po potrebi, 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
- u slučaju nužnosti napuštanja vlastitog doma zbog potrebe za hospitalizacijom Korisnika odnosno temeljem preporuke i/li odluke pripadnika tima Hitne medicinske pomoći ili vatrogasaca zbog razloga uzrokovanog hitnim slučajem;
- pravo na ovu uslugu ostvaruje se do dolaska ukućana i/ili ostalih članova obitelji ili popravka oštećenja na stambenom objektu Korisnika radi kojih je potrebna zaštita od neovlaštenog ulaska u isti, a najviše do 12h dnevno počevši od trenutka kada je Korisnik bio primoran napustiti svoj stambeni objekt;
- Korisnik ili Ugovaratelj moraju samostalno dogovoriti i platiti uslugu koja bi premašila ukupni vremenski limit u pokriću.
- U slučaju potrebe Korisnika za pružanja usluga čiji troškovi prekoračuju ukupni vremenski limita pokrića, Korisnik izvršenje istih usluga ili radova može isključivo izravno naručiti odnosno dogovoriti s osobom koja pruža tu uslugu ili s trećom osobom po vlastitom izboru, u kojem će slučaju Korisnik biti obvezan platiti cijenu izvršene usluge izravno toj osobi.

**F. Informacije o dežurstvima te listama čekanja, neograničeno, 0-24h dnevno, 365 dana u godini koje obuhvaćaju:**

- **Informacije o dežurstvima** ljekarni, klinika, ambulanti ili bolnica;
- **Informacije o listama čekanja** po bolnicama prema potrebnim pretragama.

**G. Organizirani smještaj za Korisnika:**

- najviše do 3 noćenja (jednokratno) do limita od 600,00 kn po noćenju odnosno do ukupnog limita u iznosu do 1.800,00 kn u slučaju kirurških zahvata u dnevnoj bolnici;
- isključivo ako se zahvati ne mogu obaviti u županiji prebivališta ili boravišta Korisnika;
- Korisnik je dužan Pružatelju usluge dostaviti dokumentaciju kojim dokazuje da ispunjava prethodne uvjete za korištenje ove usluge;
- usluga je isključena u slučaju prekoračenja limita pokrića.

**H. Organizacija sanitetskog prijevoza:**

- najviše do 1 prijevoza do ukupnog limita u iznosu do 1.200,00 kn u slučaju odlaska na bolničku rehabilitaciju uslijed bolesti koštano-mišićnog sustava i ozljeda (prijeloma);
- isključivo u vremenu od 07.00 do 20.00 h bez obzira na vrstu bolnice;
- usluga je isključena u slučaju prekoračenja limita pokrića.

**I. Organizacija dostave i pokrivanja troškova hrane:**

- u vremenu od 11.00 do 20.00 h;
- uslijed prijeloma kostiju donjih ekstremiteta i leđa ili puknuća ligamenata koljena;
- najviše do 2 puta na dan do limita od 150,00 kn po danu;
- najviše 5 dana ili do ukupnog limita u iznosu od 750,00 kn;
- isključivo isporuka putem dostave na mjestu (adresi) pružanja usluge;
- Korisnik nema pravo izbora ugostiteljskog obrta ili društva, odnosno suradnika Pružatelja usluge koji pruža ovu uslugu;
- prigovori usmjereni na kvalitetu, toplinu i/ili vrstu hrane podnose se izravno suradniku koji je izvršio pripremu;
- isključena je odgovornost Pružatelja usluge za eventualne nuspojave i štete koje su proizašle iz konzumacije hrane od strane Korisnika;
- usluga je isključena u slučaju prekoračenja limita pokrića.

**J. Korištenje usluga vodoinstalatera, električara, bravara, stolara i staklara:**

- isključivo do ukupnog godišnjeg iznosa od 1.200,00 kn koji uključuje troškove isporuke pogodnosti usluge životne asistencije, troškove rada i putne troškove izvođača;
- iznosi navedeni pod ovom točkom predstavljaju najviši bruto iznos, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja;

- troškove koji nastanu iznad limita propisanih ovim Općim uvjetima, kao i korištenje usluga koje nisu uključene u pokriće, Ugovaratelj, odnosno Korisnik je dužan platiti prema važećem cjeniku osobe koja je pružila uslugu;
- za vrijeme trajanja pokrića, Korisnik može navedene usluge iskoristiti 3 puta u toku godine, ali Pružatelj usluge pokriva troškove za sve intervencije ukupno najviše do 1.200,00 kn bruto;
- 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 osobe koja je trebala pružiti uslugu;
- sanacija kvara i/ili oštećenja pruža se s osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu, sprječavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti Korisnika te sprječavanja boravka Korisnika u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu;
- ukoliko bi iznos pojedinih radova prelazio ukupne limite troškova pokrivenih ovom točkom te se iz tog razloga potpuna sanacija kvara i/ili oštećenja ne bi mogla sanirati, Korisnik se može na licu mjesta s osobom koja izvršava radove samostalno dogovoriti, odnosno ugovoriti izvršenje pojedinih potrebnih radova u kojem će slučaju Korisnik biti obvezan platiti cijenu usluge izravno toj osobi prema njezinom važećem cjeniku;
- Korisnik ili Ugovaratelj moraju samostalno dogovoriti i platiti radove čija bi cijena premašila ukupni limit troškova u pokriću.

a) Sanacija **vodovodnih i kanalizacijskih cijevi:**

- pokrivena je organizacija dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju;
- isključivo 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;
- ukoliko je u sklopu intervencije potrebno isprazniti septičku jamu, pokriveni su troškovi organizacije pražnjenja, ali ne i sami troškovi pražnjenja;

b) Sanacija **električnih instalacija:**

- organizacija dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju;
- u slučaju kvara na električnim instalacijama i električnom sustavu za grijanje (toplinska regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon događaja kao što su primjerice udar groma, prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju;
- u okviru prethodno navedenog pokriveno su hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru;
- nisu pokriveni troškovi zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja;
- nisu pokriveno i ne smatraju se pogodnostima iz usluge životne asistencije:
  - zamjena osigurača ili žarulje; kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača;
  - kvar spremnika goriva;
  - kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja;
  - kvar sustava za solarno grijanje;
  - kvar na kućanskim aparatima i uređajima.

c) Sanacija **brave ili omogućavanje otvaranja vrata:**

- organizacija dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju;
- 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;
- u slučaju da Korisniku ili članu njegovog kućanstva nije moguć ulazak u objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave pokriven je:
  - Popravak brave;
  - Omogućavanje otvaranja vrata;

d) Sanacija **stakla i stolarski radovi**:

- organizacija dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju;
- 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:
  - zamjena stakla ili
  - privremeno zatvaranje.

NAČIN KORIŠTENJA POGODNOSTI

Članak 3.

- (1) Pružatelj usluge po zaprimanju zahtjeva za pomoć od strane Korisnika putem digitalnog telekanalnog terminala, prijenosnog radio odašiljača, detektora dima ili izravnog poziva od strane Korisnika osobno, pokreće protokol za postupanje u hitnim situacijama.
- (2) Korisnik putem digitalnog telekanalnog terminala ili prijenosnog radio odašiljača na narukvici ili ogrlici traži pomoć od Pružatelja usluga te je dužan prijaviti Pokriveni događaj operateru i pružiti sljedeće podatke:
  - ime i prezime;
  - broj telefona ili mobitela;
  - adresu prebivališta ili boravišta;
  - kratak opis događaja i vrstu pogodnosti koja se očekuje;
  - druge podatke sukladno prirodi zatražene usluge i na zahtjev operatera.
- (3) Obveza pružanja podataka iz prethodnog stavka se ne odnosi na Pokriveni događaj uslijed nastanka hitnog slučaja poput pada Korisnika uzrokovanog pokliznućem, iscrpljenosti, ili bilo koje druge bolesti ili opasne radnje koja može prouzročiti ozljede ili smrt Korisnika.
- (4) Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je Korisnik uskratilo podatke iz stavka 2. ovog članka.
- (5) U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave Pokrivenog događaja, Korisnik se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju Pokrivenog događaja, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja operatera o okolnostima Pokrivenog događaja. Pružatelj usluge ne pokriva troškove i ne odgovara za štetu koja je posljedica povrede ove obveze od strane Korisnika.
- (6) Ukoliko tako zahtijevaju odredbe ovih Općih uvjeta te je to nužno za korištenje pojedinih pogodnosti, Korisnik je dužan Pružatelju usluga dostaviti na uvid medicinsku dokumentaciju, otpusno pismo ili druge dokaze. U slučaju da Korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva za aktivacijom pojedinih pogodnosti usluge životne asistencije ne može dostaviti dokaz kojim aktivira odgovarajuću pogodnost (npr. preslika uputnice, otpusno pismo i sl.), Korisnik može dostaviti dokaz naknadno ali najkasnije prije provođenja organizacije zatražene pogodnosti, inače se pogodnost ne može pružiti. Ako je priroda Pokrivenog događaja, odnosno ugovorene pogodnosti takva da Korisnik ne može (nije u mogućnosti) prije organizacije i provođenja pogodnosti dostaviti traženi dokaz, dužan je dokaz dostaviti naknadno, odmah po prestanku okolnosti zbog kojih nije bio u mogućnosti dostaviti ga. Ako se dokaz ne dostavi prije pružanja usluge, ili se ne dostavi niti u naknadnom primjerenom roku, Korisnik će biti dužan snositi sve troškove korištenja pogodnosti usluge životne asistencije o čemu će ga Pružatelj usluga obavijestiti te mu izdati račun za navedene usluge.
- (7) Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od Pružatelja usluga. Ukoliko Korisnik postupa protivno uputama, Pružatelj usluga ne snosi odgovornost i ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
- (8) Ukoliko Korisnik ustanovi da intervencija nije potrebna, a ne otkáže prijavljenu intervenciju, troškovi nastali za organizaciju intervencije obračunati će se od ukupnog limita troškova u pokriću, prema cjeniku Pružatelja usluga važećem na dan pružanja pogodnosti odnosno prema tržišnoj cijeni za pružene pogodnosti.
- (9) Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti usluge životne asistencije, Pružatelj usluga obračunava iznos intervencije. Obračun korištenja pogodnosti se vrši prema Cjeniku Pružatelja usluga važećem na dan pružanja pogodnosti odnosno prema tržišnoj cijeni za pružene pogodnosti.
- (10) U slučaju potrebe Korisnika za izvršenje radova ili pružanja usluga čiji troškovi prekoračuju ukupne iznose limita pokrića iz čl. 2. ovih Općih uvjeta, Korisnik izvršenje istih usluga ili radova može isključivo izravno naručiti odnosno dogovoriti s osobom koja pruža tu uslugu ili s trećom osobom po vlastitom izboru, u kojem će slučaju Korisnik biti obavezan platiti cijenu izvršene usluge izravno toj osobi.

## TERITORIJALNO POKRIĆE

### Članak 4.

- (1) Usluga životne asistencije pruža se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.
- (2) Usluge navedene u članku 2. pod točkama D. i E. imaju ograničeni teritorijalni opseg – Dodatak I.
- (3) Usluga životne asistencije pruža se isključivo na mjestu (adresi) pružanja usluge koja je od Ugovaratelja ili Korisnika naznačena Pružatelju usluge kao mjesto (adresa) pružanja usluge Korisniku.
- (4) Ugovaratelj ili Korisnik mogu u svako doba od Pružatelja usluge, putem kontaktnog centra ili drugih sredstava komunikacije (telefon, e-mail), zatražiti promjenu mjesta pružanja usluge naznačujući novo mjesto (adresu) pružanja usluge. Smatra se da je usluga aktivirana na novom mjestu pružanja usluge u trenutku kada se izvrši aktivacija usluge na novoj adresi. Pružatelj usluge dužan je izvršiti instalaciju opreme i aktivaciju usluge na novom mjestu pružanja usluge u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja urednog zahtjeva Ugovaratelja ili Korisnika. Troškovi instalacije opreme i aktivacije usluge na novom mjestu (adresi) pružanja usluge naplaćuju se Ugovaratelju temeljem Cjenika Pružatelja usluge.

## VREMENSKO POKRIĆE

### Članak 5.

- (1) Korisnik stječe pravo na korištenje ugovorenih pogodnosti prema ovim Općim uvjetima s danom aktivacije usluge na mjestu (adresi) koja je naznačena kao adresa pružanja usluge Korisniku.
- (2) Ukoliko Ugovaratelj ili Korisnik zatraže promjenu mjesta pružanja usluge, u razdoblju od deaktivacije usluge pa do instalacije i aktivacije usluge na novom mjestu pružanja usluge privremeno je obustavljeno pravo Korisnika na ostvarivanje prava i korištenje pogodnosti usluge životne asistencije.
- (3) U razdoblju od prijave pa do otklanjanja kvara na opremi/uređajima, privremeno je obustavljeno pravo Korisnika na ostvarivanje prava i korištenje pogodnosti usluge životne asistencije u odnosu na usluge koje nije moguće pružiti bez ispravnog rada opreme/uređaja koji su u kvaru.

## ISKLUČENJE OBVEZE PRUŽATELJA USLUGE

### Članak 6.

- (1) Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi, odnosno Pružatelj usluge ih neće naknaditi ako:
  - Korisnik ne nazove kontaktni centar za organizaciju pogodnosti usluge životne asistencije odmah nakon saznanja za događaj koji bi mogao predstavljati Pokriveni događaj;
  - Korisnik daje lažne podatke o nastalom događaju;
  - Pokriveni događaj je posljedica namjerne radnje, grube nepažnje ili prijave Korisnika;
  - Pokriveni događaj koji zahtijeva jednu od pogodnosti obuhvaćenih ovim Općim uvjetima nastao je izvan vremenskog pokrića iz čl. 5. ovih Općih uvjeta;
  - Pokriveni događaji nastali su kao posljedica potresa, nuklearne opasnosti, izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima, ratom, revolucijom, pobunom ili građanskim nemirima.
- (2) U smislu odredbi ovih Općih uvjeta, bolnicom se ne smatraju ustanove i odjeli bolnica za liječenje ovisnosti.
- (3) Pod uvjetom da je Pružatelj usluga upotrebljavao razumnu vještinu i odgovarajuću pažnju, ne odgovara za štete koje nisu uzrokovane namjernim ili krajnje nepažljivim kršenjem obveza koje proizlaze iz odredbi ovog Ugovora i Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koju Pružatelj usluge nije mogao razumno predvidjeti u trenutku sklapanja Ugovora.
- (4) Isključena su bilo kakva novčana potraživanja Ugovaratelja, Korisnika, ili Kontakt osobe prema Pružatelju usluge na ime naknade za pružanje usluge Korisniku zbog nastalog Pokrivenog događaja jer je svrha i priroda usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za nastale događaje.
- (5) Korisnik je obavezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti Pružatelja usluga i/li Ugovornog partnera o svakoj promjeni identifikacijskih podataka kao što su ime i prezime, adresa prebivališta i sl., odmah nakon nastanka takve promjene. U protivnom Pružatelj usluga ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet usluge životne asistencije „Dobarsusjed“.

## NAČIN SKLAPANJA UGOVORA

### Članak 7.

- (1) Ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa se sklapa sredstvima daljinske komunikacije i to putem Internet

- trgovine „Dobarsusjed“ ili izravnim pozivom upućenim kontakt centru Pružatelja usluge.
- (2) U slučaju sklapanja ugovora putem Internet trgovine „Dobarsusjed“ Ugovaratelj na odgovarajućem mjestu i na odgovarajući način:
- upisuje svoje osobne podatke (ime i prezime, OIB, datum rođenja, adresu i kućni broj, općinu/grad, broj telefona/mobitela i e-mail adresu);
  - upisuje podatke o Korisniku usluge (ime i prezime, datum i godinu rođenja, adresu i kućni broj, općinu/grad);
  - upisuje podatke o mjestu (adresu i kućni broj, općinu/grad) pružanja usluge Korisniku;
  - može preporučiti do dvije Kontakt osobe te naznačuje njihove podatke (ime i prezime, broj telefona/mobitela).
  - potvrđuje da je suglasan sa davanjem prava Pružatelju usluga na obradu osobnih podataka iz prethodnih točaka;
  - potvrđuje da je pročitao te da je suglasan s Općim uvjetima poslovanja i da je upoznat s Cjenikom Pružatelja usluge;
  - izvršava plaćanje prvog obroka cijene usluge životne asistencije jednim od predviđenih načina plaćanja.
- (3) U slučaju sklapanja ugovora izravnim pozivom upućenim kontakt centru Pružatelja usluge, Ugovaratelj je dužan operateru kontakt centra na jasan i razumljiv način dati podatke iz točaka a) – e) iz prethodnog stavka. Ukoliko Ugovaratelju nije u mogućnosti izvršiti plaćanje prvog obroka cijene usluge životne asistencije jednim od predviđenih bezgotovinskih načina plaćanja ili mu nije moguće dostaviti podatke za plaćanje prvog obroka cijene usluge putem sredstava daljinske komunikacije, Pružatelj usluge će Ugovaratelju na njegov zahtjev poštanskom pošiljkom dostaviti sve potrebne podatke za otvaranje trajnog naloga kod svoje banke, Ugovor o zasnivanju korisničkog odnosa, Opće uvjete poslovanja i Cjenik. Ugovaratelj plaćanjem prvog obroka cijene usluge životne asistencije u skladu s dostavljenim podacima sklapa Ugovor sa Pružateljem usluge.
- (4) Ugovor se smatra sklopljenim plaćanjem prvog obroka cijene usluge životne asistencije.
- (5) Ugovaratelj ima pravo na jednostrani raskid Ugovora sukladno odredbama, ne navodeći za to razloge, u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
- (6) Pružatelj usluga je obavezan instalirati opremu i aktivirati uslugu na mjestu pružanja usluge Korisniku u roku od 8 (osam) dana od dana kada je zaprimio uplatu prvog obroka cijene usluge od strane Ugovaratelja.
- (7) Početak vremenskog pokrića u kojemu Korisnik ostvaruje pravo na kontinuirano korištenje usluga 0-24h dnevno, 365 dana u godini počinje s trenutkom aktivacije uređaja iz paketa usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ na mjestu pružanja usluge sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

#### CIJENA I NAČIN PLAĆANJA USLUGE Članak 8.

- Cijene usluga životne asistencije određene su u fiksnom i varijabilnom dijelu na način utvrđen važećim Cjenikom Pružatelja usluga.
- Ugovaratelj sklapanjem Ugovora o zasnivanju korisničkog odnosa potvrđuje da je upoznat s Cjenikom pružanja usluga i Općim uvjetima te se obvezuje plaćati ugovorenu cijenu pružanja usluga na način kako je to definirano ovim člankom.
- Cijena usluge životne asistencije plaća se u mjesečnim obrocima koji su razmjerni razdoblju jednogodišnjeg pružanja usluge.
- Ugovaratelj plaćanjem prvog obroka potvrđuje sklapanje Ugovora a svaki idući mjesečni obrok dostiže prvog dana idućeg ugovornog mjeseca za sljedeći mjesec.
- Cijene za izvršenje pojedinih usluga u slučaju prekoračenja opsega pokrića i limita propisanih čl. 2. ovih Općih uvjeta predstavljaju varijabilni dio cijene usluga te su utvrđene važećim Cjenikom Pružatelja usluga.

#### PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA Članak 9.

- Ugovaratelj može, ne navodeći razlog, jednostrano raskinuti Ugovor, u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora, ako do tada nije koristio prava iz Ugovora.
- Da bi ostvario pravo na jednostrani raskid, Ugovaratelj mora Pružatelju usluge pisanim putem dostaviti obavijest u kojoj navodi da raskida ugovor. Obavijest mora biti napisana nedvosmislenom izjavom te poslanom Pružatelju usluga poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom. Ugovaratelj je u obavijesti dužan navesti svoje ime i prezime, adresu, broj telefona, telefaksa ili adresu elektroničke pošte, a može se koristiti i primjer obrasca za jednostrani raskid ugovora koji se nalazi na web stranici Pružatelja usluga [www.dobarsusjed.hr](http://www.dobarsusjed.hr).

- (3) U slučaju da Ugovaratelj jednostrano raskine ovaj Ugovor, Pružatelj usluga će mu izvršiti povrat uplaćene cijene, bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je zaprimio obavijest o jednostranom raskidu Ugovora. Povrat uplaćene cijene biti će izvršen na isti način na koji je Ugovaratelj izvršio uplatu.
- (4) Ako Ugovaratelj koristi svoje pravo na jednostrani raskid, neće snositi u vezi s tim nastale troškove osim troškova izvršene instalacije tehničke opreme u skladu s Cjenikom Pružatelja usluge te izravnih troškova povrata isporučene tehničke opreme u kom slučaju se povrat uplaćene cijene može izvršiti tek nakon što Pružatelju usluge tehnička oprema bude vraćena ili se pruži valjani dokaz da je oprema poslana Pružatelju usluga.
- (5) Potvrdu primitka obavijesti o jednostranom raskidu ugovora Pružatelju sluge dostavit će Ugovaratelju, bez odgađanja, elektroničkom poštom.

## PRAVO NA OTKAZ I RASKID UGOVORA

### Članak 10.

- (1) Ugovaratelj ima pravo otkazati Ugovor pisanim i vlastoručno potpisanim otkazom Ugovora uz otkazni rok od 60 (šezdeset dana). Otkazni rok počinje teći s danom primitka otkaza od strane Pružatelja usluge.
- (2) U slučaju iz prethodnog stavka Ugovaratelj je obavezan podmiriti sve troškove prema Pružatelju usluga zaključno s posljednjim danom isteka otkaznog roka te jednokratnu naknadu za otkaz Ugovora koja iznosi EUR 150 (stotinuipešeteura) u kunskoj protuvrijednosti prema srednjem tečaju HNB-a ukoliko je ugovor otkazan prije isteka jednogodišnjeg razdoblja pružanja usluge.
- (3) Ugovaratelji koji nakon 1 (jedne) godine od dana sklapanja Ugovora otkazuju isti, ne plaćaju jednokratnu naknadu za otkaz Ugovora.
- (4) Otkaz ugovora bez plaćanja jednokratne naknade odnosi se i na sljedeće slučajeve:
  - po usmenoj i pisanoj obavijesti o smrti Korisnika;
  - kad prestane postojati zakonska osnova za djelatnost pružanja usluge životne asistencije;
- (5) U slučaju prestanka ugovorne obveze odnosno deaktivacije/storna usluge „Dobarsusjed“, usluga se deaktivira/stornira s posljednjim danom isteka otkaznog roka.
- (6) Ovaj Ugovor može raskinuti pismenom obavijesti, u sljedećim slučajevima:
  - a) bilo koja ugovorna strana, ako joj je izvršenje ovog Ugovora spriječeno ili bitno otežano višom silom u razdoblju duljem od 90 (devedeset) dana;
  - b) bilo koja ugovorna strana, ako je druga ugovorna strana u stečaju, raspuštena ili likvidirana, ili ako se dogode drugi događaji koji imaju sličan učinak po zakonima Republike Hrvatske;
  - c) Pružatelj usluge, ako druga ugovorna strana i/ili Korisnik namjerno oštećuje uređaje i opremu Pružatelja usluge koja im je dana na korištenje ili na prijevaran način pokušavaju ostvariti pravo na pružanje usluga koje su im omogućene temeljem Ugovora i Općih uvjeta.
- (7) Kada je Ugovaratelj zatražio otkaz Ugovora ili kada je Ugovor raskinut na zahtjev Pružatelja usluga ili Ugovaratelja ili je prestao po sili Zakona, Ugovaratelj odnosno Korisnik je dužan Pružatelju usluga, vratiti neoštećeni korisnički digitalni telekanalni terminal i pripadajuću opremu. Za posljedice neovlaštenog korištenja korisničke opreme nakon raskida Ugovora odnosno datuma isteka otkaznog roka ili oštećenja tehničke opreme, Korisnik odgovara prema zakonu.

## PRIKUPLJANJE, OBRADA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

### Članak 11.

- (1) U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka, Pružatelj usluge primjenjuje u cijelosti načela predmetne Uredbe (dalje u tekstu: Uredba).
- (2) Osobni podatak je svaki podatak koji se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („Ispitanik”); pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.
- (3) Pružatelj usluge u okviru svoje djelatnosti prikuplja, koristi, prosljeđuje i na drugi način obrađuje osobne podatke svojih klijenata, korisnika, zaposlenika i poslovnih partnera te drugih pojedinaca čiji se identitet može utvrditi izravno ili neizravno (u daljnjem tekstu: Ispitanici).
- (4) Ovisno o prirodi zajedničkog poslovnog ili drugog odnosa, Pružatelj usluge može raspolagati različitim osobnim podacima Ispitanika. To uključuje identifikacijske i kontakt podatke, financijske podatke, podatke o



transakcijama, o ugovorenim uslugama i proizvodima, računima, korespondenciju upućenu Pružatelju usluge te dokumentirane podatke (npr. kopija osobne iskaznice, putovnice, potvrde o stručnoj osposobljenosti, kreditne kartice, medicinske uputnice i sl. ) i javno dostupne podatke.

- (5) Prilikom korištenja pogodnosti usluga životne asistencije, ispitanici se obavještavaju da njihovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s korisnicima, pružanja pogodnosti usluga životne asistencije, poboljšanja kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i možebitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
- (6) Pružatelj usluge obrađuje osobne podatke i smije ih koristiti samo u svrhe za koje su prikupljeni. Obrada osobnih podataka je dopuštena samo i u mjeri u kojoj je ispunjeno najmanje jedno od sljedećih načela:
  - obrada je nužna radi poštivanja pravnih obveza Pružatelja usluge;
  - obrada je nužna za izvršenje Ugovora u kojem je Ispitanik ugovorna strana ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev Ispitanika prije sklapanja ugovora iz područja djelatnosti Pružatelja usluge;
  - obrada je nužna za potrebe legitimnih poslovnih interesa Pružatelja usluge ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i sloboda Ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka;
  - dana je izričita privola od strane Ispitanika.
- (7) Pružatelj usluge se obvezuje osobne podatke obrađivati zakonito, pošteno i transparentno obzirom na Ispitanika, prikupljati ih u posebne, izričite i zakonite svrhe te ih neće dalje obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama, niti je daljnja obrada u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe.
- (8) Podatke koje Pružatelj usluge legitimno obrađuje prikupljaju se od Ispitanika prilikom zasnivanja i tijekom trajanja poslovnog, odnosno ugovornog odnosa, tijekom razgovora s Ispitanikom, kod korištenja internetskih stranica Pružatelja usluge, u elektronskim porukama i pismima te drugim dokumentima, prilikom zaključenja ugovora o radu s djelatnicima Pružatelja usluge te prilikom obavljanja drugih poslova za koje je Pružatelj usluge ovlašten.
- (9) U slučajevima da osobni podaci nisu dobiveni izravno od Ispitanika, Pružatelj usluge se obvezuje Ispitaniku, dodatno pružiti i informacije o kategorijama osobnih podataka o kojima je riječ, izvoru osobnih podataka te dolaze li iz javno dostupnih izvora. Navedene informacije Ispitaniku će se dati unutar razumnog roka, ovisno o okolnosti svakog konkretnog slučaja.
- (10) U određenim slučajevima Pružatelj usluge može tražiti privolu Ispitanika za obradu osobnih podataka u određene svrhe. Kada se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik u svakom trenutku može povući danu privolu, no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena. Povlačenje privole je omogućeno na isti način kao i njezino davanje.
- (11) Temeljna prava ispitanika čiji se osobni podaci obrađuju.
  - Pravo biti informiran o prikupljanju i svakoj daljnjoj obradi osobnih podataka;
  - Pravo odustajanja od dane privole za obradu osobnih podataka i traženje prestanka obrade osobnih podataka;
  - Pravo uvida osobnim podacima koji se nalaze u zbirka podataka;
  - Pravo na ispravak, dopunu ili brisanje osobnih podataka koji se nalaze u zbirka podataka ukoliko su osobni podaci netočni ili nepotpuni;
  - Pravo usprotiviti se obradi podataka u svrhe marketinga;
  - Pravo na prigovor nadležnom regulatornom tijelu;
  - Pravo na prigovor na prikupljanje i obradu osobnih podataka u kojem slučaju Pružatelj usluge više ne smije obrađivati podatke osim ako dokaže da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu propisani uvodnom Uredbom ili pozitivnim propisima Republike Hrvatske, koji nadilaze interese, prava i slobode Ispitanika ili radi postavljanja ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.
- (12) Ispitanik ima pravo ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose bez nepotrebnog odgađanja te voditelj obrade ima obvezu obrisati osobne podatke bez nepotrebnog odgađanja ako je ispunjen jedan od uvjeta propisanih Uredbom (pravo na zaborav).
- (13) Ukoliko Pružatelj usluge raspolaže izričitom i dobrovoljnom privolom Ispitanika, može koristiti osobne podatke kako bi Ispitanike obavijestilo o svojim proizvodima, uslugama i ponudama za koje utvrdi da su im potencijalno važni ili zanimljivi. Pružatelj usluge omogućuje Ispitaniku da u bilo kojem trenutku može zatražiti da mu prestane upućivati marketinške poruke.
- (14) Pružatelj usluge mora osobne podatke Ispitanika čuvati sukladno posebnim zakonskim propisima koji reguliraju obvezu čuvanja određenih kategorija podataka na duže ili kraće vremensko razdoblje.

- (15) Pružatelj usluge u skladu sa svojim objektivnim mogućnostima poduzima odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi se osigurala potrebna zaštita osobnih podataka. Ove se mjere posebno odnose na računala (servere i radna računala), mreže i komunikacijske veze te aplikacije.
- (16) Samo ovlašteni djelatnici Pružatelja usluge i njegovih ugovornih partnera koji su upoznati s uvjetima tajnosti podataka su uključeni u obradu istih. Njima je zabranjeno koristiti te podatke u osobne svrhe ili ih učiniti dostupnima bilo kojoj neovlaštenoj strani. Neovlaštenima se u ovome kontekstu smatraju i zaposlenici kojima pristup tim podacima nije nužan za ispunjenje radnih obaveza. Obveza povjerljivosti vrijedi i nakon prestanka radnog odnosa.
- (17) Sukladno pravu iz Uredbe ukoliko Ispitanik ima bilo kakav upit o tome kako Pružatelj usluge koristi njegove osobne podatke ili želi uložiti prigovor na obradu osobnih podataka, može se obratiti Pružatelju usluge pisanim putem na njegovu službenu adresu ili putem javno naznačene službene e-mail adrese.
- (18) Pružatelj usluge se obvezuje u najkraćem mogućem objektivnom roku odgovoriti na svaki prigovor ili upit vezan za osobne podatke podnositelja upita/prigovora.

#### PRAVO PODUGOVOARANJA

##### Članak 12.

- (1) Pružatelj usluge je ovlašten sklapati pravne poslove i koristiti usluge svojih Ugovornih partnera i/ili trećih osoba po vlastitom izboru radi izvršenja pojedinih poslova koji zahtijevaju posebna specijalistička znanja i vještine u svrhu pružanja usluga koje su obuhvaćene uslugom životne asistencije.
- (2) Ugovorni partneri s kojima ima uspostavljen poslovni odnos te čije usluge Pružatelj usluge koristi prilikom pružanja pojedinih usluga životne asistencije su „ORYX Asistencija“ te „Securitas Hrvatska“.
- (3) Ugovaratelj ne može odrediti, uvjetovati i ograničiti pravo izbora Pružatelja usluga da samostalno i po vlastitom nahođenju odabere Ugovornog partnera i s njim zaključi pravni posao kojim će mu povjeriti obavljanje pojedinih usluga životne asistencije.
- (4) Pružatelj usluga odgovara i obvezuje se Ugovaratelju ili Korisniku naknaditi štetu koju prouzroče Ugovorni partneri čije usluge koristi ili angažira Pružatelj usluge radi ispunjavanja obveza koje su predmetom pružanja usluga životne asistencije ukoliko je šteta nastala kao posljedica njihovog djelovanja kojim su propustili postupiti u skladu s odgovarajućim stupnjem pažnje koja se od njih zahtijeva u obveznim odnosima, osim ukoliko su štetu uzrokovali namjerno ili krajnjom nepažnjom u kom slučaj Ugovaratelj i/ili Korisnik izravno njima podnose odštetni zahtjev.
- (5) Ugovaratelj ne može isključiti i/ili ograničiti pravo regresa koje Pružatelj usluga ima prema svojim Ugovornim partnerima radi štete koju je nadoknadio Korisniku.

#### PRAVO NA PRIGOVOR I REKLAMACIJU

##### Članak 13.

- (1) Ugovaratelj ima pravo podnijeti prigovor na kvalitetu usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ i pravo tražiti povrat sredstava ukoliko se utvrdi da je razina kvalitete pružene usluge bila niža od ugovorene.
- (2) Prigovori na kvalitetu pruženih usluga i na iznos računa ispostavljenih za korištenje usluga podnose se u pisanom obliku na Efficiens Europe d.o.o., Odjel korisničke podrške, Oreškovićeva 6n/2, 10000 Zagreb ili putem elektroničke pošte na adresu kontakt@dobarsusjed.hr i to u roku od 15 (petnaest) dana od dana pružanja usluge za koju se podnosi prigovor na kvalitetu.
- (3) Pružatelj usluge mora odgovoriti na zaprimljeni prigovor pisanom odlukom u roku od 15 dana od dana zaprimanja istog.
- (4) Pružatelj usluge zadržava pravo na odbijanje povrata u slučaju da kriteriji povrata nisu osnovani i ne tiču se izravno tehničkih uređaja i kvalitete usluge koja je pružena Korisniku
- (5) Pružatelj usluge će izvršiti odobreni povrat sredstava unutar 14 dana od dana donošenja odluke kojom se usvaja prigovor.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 25. svibnja 2021. godine.