

# Ugovor

## o zasnivanju korisničkog odnosa

**Efficiens Europe d.o.o. iz Zagreba, Oreškovićeve 6n/2, OIB: 51754627797, zastupano po direktoru Nicolasu Pekiću, (u daljnjem tekstu: Pružatelj usluga)**

i

<b>Ugovaratelj:</b>	<b>Obvezno upisati:</b>
Ime i prezime	
OIB	
Datum i godina rođenja	
Adresa i kućni broj	
Općina/grad	
Broj telefona/mobitela	
E-mail adresa	

(u daljnjem tekstu: Ugovaratelj)

sklopili su sljedeći

### **UGOVOR o zasnivanju korisničkog odnosa**

#### **PREDMET UGOVORA**

##### **Članak 1.**

- (1) Predmet ovog Ugovora je uređivanje međusobnih prava i obveza između Pružatelja usluga i Ugovaratelja glede pružanja usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ u obliku cjelodnevnog nadzora i skrbi u korist i za račun Korisnika.

<b>Korisnik:</b>	<b>Obvezno upisati:</b>
Ime i prezime	
Datum i godina rođenja	
Adresa i kućni broj	
Općina/grad	
Broj telefona/mobitela	

- (2) Pojedini izrazi i pojmovi koji se koriste u ovom Ugovoru o zasnivanju korisničkog odnosa definirani su u Općim uvjetima poslovanja Pružatelja usluge.

#### **SKLAPANJE, TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA**

##### **Članak 2.**

- (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 na način opisan u Općim uvjetima.
- (2) Opći uvjeti poslovanja Pružatelja usluge sastavni su dio ovog Ugovora.
- (3) Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.
- (4) Ugovaratelj može, ne navodeći razlog, jednostrano raskinuti ovaj Ugovor, u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora, ako do tada nije koristio prava iz Ugovora, na način kako je to određeno odredbama Općih uvjeta Pružatelja usluge.

- (5) Ugovorne strane imaju pravo na otkaz i raskid Ugovora u skladu s odredbama Općih uvjeta.

### **OBVEZE I JAMSTVA UGOVARATELJA**

#### **Članak 3.**

- (1) Ugovaratelj se obvezuje Pružatelju usluge platiti cijenu za pružanje usluge životne asistencije Korisniku u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja i Cjenikom Pružatelja usluge.
- (2) Ugovaratelj je dužan Pružatelju usluge dati istinite i točne podatke o Korisniku u čiju korist će se pružati usluga životne asistencije „Dobarsusjed“.
- (3) Ugovaratelj sklapanjem Ugovora potvrđuje da je Korisniku pročitao i jasno ga upoznao sa svim detaljima ovog Ugovora te Općih uvjeta usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ što Ugovaratelj nepobitno potvrđuje sklapanjem ovog Ugovora.

### **KONTAKT OSOBA**

#### **Članak 4.**

- (1) Ugovaratelj može preporučiti do dvije Kontakt osobe te potvrđuje da ih je upoznao sa sadržajem Općih uvjeta što i nepobitno potvrđuje sklapanjem ovog Ugovora. U slučaju da Ugovaratelj ne preporučiti Kontakt osobe, podaci o Kontakt osobama će se zatražiti izravno od Korisnika prilikom aktivacije usluge.
- (2) Ukoliko Ugovaratelj ili Korisnik ne naznače podatke o Kontakt osobi/osobama ili ti podaci nisu ispravni ili točni, u slučaju hitnog slučaja će prioritarno biti obaviješten Ugovaratelj.
- (3) U slučaju da Ugovaratelj i Korisnik naznače različite podatke o Kontakt osobi/osobama, smatrati će se važećima podaci koji su kasnije uneseni u sustavu, odnosno bazi podataka Pružatelja usluga.
- (4) Za sve ostale događaje zbog kojih je potrebno izvršiti određene radove tehničke prirode, izvršiti popravke na opremi (nestanak napajanja strujom uređaja, slabe baterije, prekid GSM signala), te druge tehničke nuspojave na opremi u mjestu (adresi) pružanja usluge Korisniku zbog kojih mu nije moguće pružiti uslugu, Ugovaratelj je prioritarna osoba za obavještavanje o problematici pružanja usluga životne asistencije Korisniku. Pružatelj usluge će obavijestiti Ugovaratelja o prethodno navedenom na odgovarajući način odmah nakon saznanja za činjenicu koja onemogućuje pružanje usluge, u razdoblju od 09:00 do 20:00h.

### **ZAJEDNIČKE ODREDBE**

#### **Članak 5.**

- (1) Za sve jedinstvene pogodnosti usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ vrijede sljedeće zajedničke odredbe:
  - a. Sve pogodnosti iz Ugovora koje se odnose na pružanje usluge životne asistencije može koristiti isključivo Korisnik osobno.
  - b. Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u Općim uvjetima izraženima u novčanim jedinicama (kunama), predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.
  - c. Pružatelj usluge je ovlašten sklapati pravne poslove i koristiti usluge svojih Ugovornih partnera i 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.
  - d. Pružatelj usluga zadržava pravo da će u ovisnosti o specifičnosti samog hitnog slučaja, samostalno odrediti predviđeni način i termine usmenog obavještavanja putem poziva odnosno da će samostalno odrediti prioritete te redoslijed pokretanja aktivnosti i obavještavanja osoba s kontakt liste (ugovorni partneri na terenu, javne institucije nadležne za spašavanje ljudi i imovine, Kontakt osobe, Ugovaratelj, te dr.).

### **IZMJENE OPĆIH UVJETA I CJENIKA**

#### **Članak 6.**

- (1) U slučaju izmjene i dopune Općih uvjeta te Cjenika, Pružatelj usluga će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune s time što će svaki prečišćeni tekst izmijenjenih i dopunjenih Općih uvjeta i/li Cjenika biti objavljen putem web stranica Pružatelja usluge [www.dobarsusjed.hr](http://www.dobarsusjed.hr).
- (2) U slučaju izmjene Općih uvjeta te Cjenika koji su u potpunosti nepovoljniji za Ugovaratelja i/ili Korisnika, Ugovaratelj ima pravo raskinuti Ugovor bez naknade, odnosno ima pravo na povrat neiskorištenog, a uplaćenog novčanog iznosa, razmjerno vremenu korištene usluge, u roku od 30 dana od dana objave tih izmjena, osim u slučaju ako su te izmjene posljedica regulatornih obveza, izmjena poreza na dodanu vrijednost ili posljedica izmjena veleprodajnih cijena i drugih obaveza utvrđenih od strane nadležnih institucija, na koje Pružatelj usluga nema utjecaj.

- (3) U slučaju eventualnog duga od strane Ugovaratelja, isti ne može raskinuti Ugovor temeljem odredbe iz prethodnog stavka ovog članka prije nego li se plati cjelokupni dug.

### **KAŠNENJE S PLAĆANJEM**

#### **Članak 7.**

- (1) Ugovaratelja koji zakasni s plaćanjem obroka cijene u razdoblju duljem od 15 (petnaest) dana od dana dospjeća pojedinog obroka, Pružatelj usluge će obavijestiti i pozvati da podmiri svoju obvezu u naknadnom primjerenom roku od 8 (osam) dana.
- (2) Pružatelj pridržava pravo isključiti korisničku terminalnu opremu i/ili deaktivirati uslugu te uskratiti pružanje usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ u slučaju kada Ugovaratelj ni u naknadnom primjerenom roku iz prethodnog stavka ne podmiri svoju obvezu.
- (3) Razdoblje u kojem je korisnička terminalna oprema isključena te je pružanje usluge Korisniku uskraćeno u skladu s odredbama ovog članka, ne smatra se vremenom pokrića u skladu s odredbama Općih uvjeta pa su stoga i prava Korisnika na pružanje usluge privremeno suspendirana, a odgovornosti Pružatelja usluge privremeno isključene.
- (4) Pružatelj usluge će uključiti korisničku terminalnu opremu, odnosno aktivirati uslugu i nastaviti pružanje usluge Korisniku odmah po primitku uplate Ugovaratelja kojom podmiruje sve svoje dospjele obveze.
- (5) Pružatelj usluge ima pravo na raskinuti Ugovor u slučaju da Ugovaratelj ni u roku od 30 dana od dana isteka naknadnog primjerenog roka iz st. 1. ne izvrši plaćanje svojih dospjelih obveza.

### **ODGOVORNOST I OBVEZE PRUŽATELJA USLUGE**

#### **Članak 8.**

- (1) Pružatelj usluge će uslugu i cjelokupni program životne asistencije „Dobarsusjed“ provoditi u dobroj vjeri i s poštenom i dobrom namjerom pružanja pomoći osobama treće životne dobi te se obvezuje da će upotrebljavati razumnu vještinu i odgovarajuću pažnju prilikom pružanja svih pogodnosti usluge životne asistencije Korisniku.
- (2) Pružatelj usluge se obvezuje da će usluga i proizvodi biti kvalitetni i u skladu sa svim priznatim standardima i pravilima ali ne može jamčiti da će usluga ili proizvod uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Ugovaratelju se na način i pod uvjetima predviđenim u Općim uvjetima omogućava pravo da podnese 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.
- (3) Pod uvjetom da je Pružatelj usluga upotrebljavao razumnu vještinu i odgovarajuću pažnju, ne odgovora 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 ovog 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) Pružatelj usluge se obvezuje najkasnije u roku od 72h (sedamdesetdva sata) od trenutka zaprimanja valjane obavijesti/prijave Korisnika izvršiti popravak i/ili zamjenu pojedinog dijela uređaja ili cijelog uređaja u slučaju da su tehničke smetnje na opremi uzrokovane kvarom koji nije moguće otkloniti postupanjem po uputama korisničke podrške i koji onemogućuje potpuno korištenje usluge od strane Korisnika. U razdoblju od prijave pa do otklanjanja kvara, Korisniku je privremeno obustavljeno pravo na pružanje pojedinih pogodnosti usluge životne asistencije za koje je nužna ispravnost uređaja koji je u kvaru te je isključena odgovornost Pružatelja usluge za štete koje nastanu i/ili proizlaze iz potrebe Korisnika za pružanje usluge koja je privremeno onemogućena zbog kvara uređaja. Korisnik ima pravo na prigovor i razmjernu naknadu plaćene cijene usluge u skladu s Općim uvjetima ukoliko popravak kvara nije izvršen u navedenom roku, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom Korisnika, višom silom ili postupanjem treće osobe.

### **ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Članak 9.**

- (1) Ugovorne strane suglasne su da je ovaj Ugovor izraz njihove prave volje, izražene bez mana i nedostataka.
- (2) Ugovorne strane su suglasne da je ovaj Ugovor sklopljen s danom plaćanja prvog obroka cijene od strane Ugovaratelja te isti stupa na pravnu snagu i proizvodi pravni učinak među ugovornim stranama od tog dana, na način kako je to određeno ovim Ugovorom i Općim uvjetima..

#### Članak 10.

- (1) Potpisom ovog Ugovora Ugovaratelj u potpunosti prihvaća Opće uvjete usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ te Cjenik usluge životne asistencije „Dobarsusjed“ s kojima je upoznat prilikom sklapanja ovog Ugovora. Navedeni dokumenti objavljeni su i dostupni na web-stranici [www.dobarsusjed.hr](http://www.dobarsusjed.hr).

#### Članak 11.

- (1) Ugovorne strane suglasno utvrđuju da se za sve što nije regulirano ovim Ugovorom primjenjuju odredbe odgovarajućih zakonskih i podzakonskih propisa Republike Hrvatske te općih akata Pružatelja usluga.

#### Članak 12.

- (1) Ugovorne strane suglasne su da sve nesporazume u tumačenju ugovornih odredbi rješavaju sporazumno, a u protivnom ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu.

#### Članak 13.

- (1) Ovaj Ugovor je sastavljen u četiri (4) istovjetna primjerka od kojih Ugovaratelj i Korisnik zadržavaju po jedan (1) primjerak, dok Pružatelj usluga zadržava dva (2) primjerka.

Za Pružatelja usluge:

Za Ugovaratelja

\_\_\_\_\_  
Nicolas Pekić, direktor

\_\_\_\_\_  
*Ime i prezime*