

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ U KUĆI ORYX ASISTENCIJE

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 5504

Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć u kući (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:

- 1.1.** „ZUBAK GRUPA“ označava društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoć u kući;
- 1.2.** „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoć u kući;
- 1.3.** „ECC“ označava društvo partnera Erste Card Club d.o.o., Zagreb, Ulica Frana Folnegovića 6, OIB: 85941596441 koje posreduje za ORYX prilikom sklapanja ugovora o proizvodu Pomoć u kući s korisnikom;
- 1.4.** „Korisnikom“ se smatraju fizičke osobe: i) koje su posredstvom ECC-a s ORYX-om sklopile ugovor o proizvodu Pomoć u kući te kojima pripadaju prava iz navedenoga; ii) kojima je aktivirana usluga bez naknade u promotivnom razdoblju; iii) kojima je aktivirana usluga bez naknade na neodređeno vrijeme;
- 1.5.** „Pokriveni događaj“ označava budući, neizvjestan događaj neovisan od isključive volje korisnika koji je prouzročeo oštećenjem, odnosno uništenjem imovine korisnika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:

Pokriveni događaji

Članak 2.

- Hitnim slučajem, u smislu ovih Općih uvjeta, smatra se iznenadni i neočekivani događaj sukladno članku 1. stavak 1.5. koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine korisnika i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:
 - 1.1.** daljnje oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;
 - 1.2.** ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti korisnika zbog štete u objektu;
 - 1.3.** neadekvatni boravak korisnika zbog štete nastale u objektu.

Pogodnosti proizvoda Pomoć u kući

Članak 3.

- Korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 8. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:
 - 1.1.** usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć u kući i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 1.2.** **korištenje vodoinstalatera, električara, bravara, stolara i staklara** do ukupnog godišnjeg iznosa od 1.200,00 kn koji uključuje troškove isporuke pogodnosti proizvoda Pomoć u kući, troškove rada

i putne troškove izvođača;

- Iznosi navedeni u ovom članku, predstavljaju najviši bruto iznos, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.
- Troškove koji nastanu iznad limita propisanih stavkom 1. ovog članka, kao i korištenje usluga koje nisu uključene u pokriće, korisnici su dužni sami platiti prema važećem cjeniku ORYX-a.
- Za vrijeme trajanja pokrića, korisnik može iskoristiti usluge Pomoć u kući tri puta u toku članske godine, ali ORYX pokriva troškove za sve intervencije ukupno najviše do 1.200,00 kn bruto.
- 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 važećem cjeniku ORYX-a.

Obveze korisnika i način korištenja pogodnosti

Članak 4.

- U opsegu definiranom ovim Općim uvjetima, korisniku se pruža organiziranje pomoći u kući i pokriće pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
- Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske sukladno teritorijalnom pokriću iz članka 7. ovih Općih uvjeta.
- Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik treba pozvati ORYX na telefonski broj 0800 5504 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju.
- Korisnik je dužan isplatiti godišnju naknadu za korištenje ugovorenog proizvoda asistencije, ako se radi o korisniku iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta, a sukladno ovom članku Općih uvjeta te u visini određenoj cjenikom ZUBAK GRUPE koji se klijentu ECC-a prezentiraju prije ugovaranja proizvoda asistencije.
- Korisnik prije poziva ne treba djelovati sam osim u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili spašavanja života, ili ako sama priroda hitnog slučaja to ne dopušta. Posebnost situacije, koja je zahtijevala samostalno djelovanje, korisnik mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih ORYX može korisniku naknadno odobriti određena prava iz Pomoći u kući.
- Korisnik je obvezan operateru dati sljedeće podatke:
 - 6.1.** ime i prezime, broj telefona;
 - 6.2.** mjesto intervencije (adresu i opis objekta);
 - 6.3.** kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje;
 - 6.4.** drugi podaci na zahtjev operatera.
- Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
- Kontaktni centar ORYX-a će, nakon provjere podataka, organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika o vremenu dolaska izvođača radova.
- 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 o okolnostima pokrivenog događaja. U suprotnom korisnik podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.
- Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako korisnik postupa protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
- Korisnik je obvezan u slučajevima koji su definirani relevantnim propisima, a osobito u slučajevima koji su uzrokovani požarom,

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ U KUĆI ORYX ASISTENCIJE

eksplozijom ili vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene ili oštećene ili nestale.

12. Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti proizvoda Pomoć u kući, serviser obračunava iznos intervencije. Po završetku, serviser uručuje korisniku, a korisnik potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja pogodnosti proizvoda Pomoć u kući. Obračun korištenja pogodnosti se vrši prema važećem cjeniku ORYX-a.
13. Korisnik iz članka 1.4. 1) ovih Općih uvjeta obavezan je isplatiti naknadu isključivo putem ugovornog terećenja izabrane kartice ECC-a. Datum početka važenja proizvoda asistencije označit će se kao datum dospijeca obveze plaćanja naknade. Zahtjevom za deaktivaciju proizvoda asistencije smatrat će se podnesenim i zahtjev za opoziv ugovornog terećenja po kartici Korisnika po kojoj je ugovorena isplata naknade za otkazani proizvod asistencije. U slučaju izmjena godišnje naknade za Proizvod pomoć u kući ORYX će obavijest o izmjenama objaviti na Internet stranici najmanje 30 dana prije stupanja na snagu te će u predmetnom roku i neposredno obavijestiti Korisnika o istome. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektronskom obliku. Ukoliko ne želi obnoviti proizvod po novoj cijeni Korisnik ima pravo deaktivirati proizvod Pomoć u kući najmanje 15 dana prije isteka njegovog trajanja.
14. U slučaju prekoračenja limita iz članka 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, korisnik plaća troškove koji nisu uključeni prema važećem cjeniku ORYX-a. Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku ili troškove dijelova iz čl. 5. st. 1. ovih Općih uvjeta kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.

Pogodnosti proizvoda Pomoć u kući

Članak 5.

1. Proizvodom Pomoć u kući su pokriveni troškovi organizacije dolaska serviseru na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, koja za cilj ima:
 - 1.1. sanaciju kvara i/ili oštećenja sa osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;
 - 1.2. sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti korisnika;
 - 1.3. sprečavanja boravka korisnika u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu.
2. **Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi:**
 - 2.1. 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 serviseru.
 - 2.2. Ako je u sklopu intervencije potrebno isprazniti septičku jamu, pokriveni su troškovi organizacije pražnjenja, ali ne i sami troškovi pražnjenja.
3. **Sanacija električnih instalacija:**
 - 3.1. U slučaju kvara na električnim instalacijama i električnom sustavu za grijanje (toplinska regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon događaja kao što su to primjerice udar groma,

prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju.

- 3.2. U okviru prethodnog stavka su pokriveni hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.
- 3.3. Nisu pokriveni troškovi zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.
- 3.4. Nisu pokriveni i ne smatraju se pogodnostima iz Pomoći u kući:
 - 3.4.1. zamjena osigurača ili žarulje;
 - 3.4.2. kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača;
 - 3.4.3. kvar spremnika goriva;
 - 3.4.4. kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja;
 - 3.4.5. kvar sustava za solarno grijanje;
 - 3.4.6. kvar na kućanskim aparatima i uređajima.

4. Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata

- 4.1. U slučaju da korisniku ili članu njegova kućanstva

nije moguć ulazak u objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave pokriven je:

- 4.1.1. Popravak brave;
- 4.1.2. Omogućavanja otvaranja vrata.

- 4.2. 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.

5. Sanacija stakla i stolarski radovi

- 5.1. 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:
 - 5.1.1. zamjena stakla ili
 - 5.1.2. privremeno zatvaranje.

Troškovi koji nisu pokriveni i isključenje odgovornosti

Članak 6.

1. Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja korisnik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju, prema tržišnoj cijeni istih.
2. Isključeni su i štetni događaji nastali u zajedničkim prostorijama ili na zajedničkim uređajima.
3. U pogodnosti proizvoda Pomoć u kući ne spadaju i troškovi popravka kućanskih uređaja.
4. Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
 - 4.1. korisnik ne nazove kontaktni centar ORYX-a za organizaciju intervencija Pomoć u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja;
 - 4.2. posljedice nepogode otkloni korisnik ili izvođač kojeg nije uputio ORYX;
 - 4.3. je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima;
 - 4.4. korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju;
 - 4.5. namjerne radnje korisnika;
 - 4.6. ako su troškovi nastali kao posljedica potresa, požara i ostalih elementarnih nepogoda;
 - 4.7. ako su troškovi nastali kao posljedica nuklearne

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ U KUĆI ORYX ASISTENCIJE

opasnosti, izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima ili ratom;

4.8. kvar na kućanskim aparatima i uređajima;

4.9. oštećenja plinskih cijevi ili curenja iz plinskih instalacija.

- 5.** ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Općim uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja korisnika jer je svrha i priroda ovih Općih uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za pokriveno događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.
- 6.** ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti svojih proizvoda, ali ne može jamčiti da će usluge proizvoda uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovara za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koji niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

Teritorijalno pokrće – Republika Hrvatska

Članak 7.

1. Teritorij kod proizvoda Pomoći u kući u okviru ovih Općih uvjeta podrazumijeva samo mjesto (adresu) na području Republike Hrvatske na kojem korisnik ima prijavljeno prebivalište (adresa navedena na osobnoj iskaznici). Adresa se jednom u toku godine može promijeniti (u slučaju preseljenja i sl.).
2. Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.

Vremensko pokrće

Članak 8.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoći u kući propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu (12 mjeseci) od dana ugovaranja proizvoda osim ako nije drukčije ugovoreno.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka ugovaranja proizvoda Pomoći u kući, odnosno najkasnije 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Pomoći u kući prestaju po isteku 24 –og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrća, ako nije drugačije ugovoreno.
4. Nakon isteka prve godine korištenja, Korisnicima iz čl.1.4. i) i čl.1.4. iii) ovih Općih uvjeta proizvod se automatski produljuje za narednu jednu godinu i tako sve do deaktivacije proizvoda od strane ECC-a a po nalogu Korisnika. Korisnici kojima je predmetni proizvod asistencije aktiviran kao pogodnost u određenom promotivnom razdoblju ,nakon isteka promotivnog razdoblja moći će ugovoriti nastavak korištenja proizvoda asistencije, a u protivnom će trajanje proizvoda asistencije prestati s istekom predmetnog promotivnog razdoblja.
5. U slučaju dostave deaktivacije proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno istome i to s datumom koji je zahtjevu za deaktivaciju dostavljen od strane Korisnika.

6. Datum deaktivacije može biti:

6.1. Datum dostave potpunog zahtjeva Korisnika za deaktivaciju proizvoda asistencije uz uvjet da krajnji datum ne može biti nakon datuma isteka važenja proizvoda asistencije

6.2. Zadnji datum važenja proizvoda asistencije tj. datum isteka važenja proizvoda asistencije

6.3. U slučaju podnošenja zahtjeva Korisnika za opoziv kartice temeljem koje se provodi ugovorno terećenje smatrat će se da je Korisnik podnio zahtjev za deaktivaciju proizvoda asistencije s zadnjim datumom važenja proizvoda asistencije tj. datumom isteka važenja proizvoda asistencije.

6.4. U slučaju iz stavka 1. Korisnik iz čl. 1.4. i) ovih Općih uvjeta, neće imati pravo na povrat dijela isplaćene naknade od datuma deaktivacije ugovorenog proizvoda asistencije do isteka zadnjeg datuma važenja ugovorenog proizvoda asistencije.

7. Korisnik iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta može zatražiti deaktivaciju proizvoda asistencije sa zadnjim datumom važenja proizvoda asistencije, u svrhu prestanka automatske obnove proizvoda asistencije najkasnije 15 dana prije isteka važenja ugovorenog proizvoda asistencije.

8. Ukoliko Korisnik ne pošalje zahtjev za deaktivaciju proizvoda asistencije najkasnije 15 dana prije isteka važenja ugovorenog proizvoda asistencije isti nema pravo na povrat naknade za predmetni proizvod asistencije obračunate za naredno razdoblje od 12 mjeseci.

9. Ukoliko Korisnik pošalje zahtjev za deaktivaciju proizvoda u roku od 14 dana od dana aktivacije proizvoda Korisnik ima pravo na povrat naknade za proizvod, ako je terećen za naknadu i ukoliko nije koristio pogodnosti iz proizvoda. Izvršenje povrata naknade Korisniku vrši ECC.

10. Ukoliko je Korisnik , iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta u navedenom razdoblju od 14 dana od dana aktivacije proizvoda koristio pogodnosti proizvoda asistencije, u tom slučaju nema pravo na povrat naknade za ugovoreni proizvod asistencije.

11. Ukoliko Korisnik iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta, pošalje zahtjev za deaktivaciju proizvoda nakon protoka roka od 14 dana od dana aktivacije proizvoda, Korisnik nema pravo na povrat naknade za proizvod.

12. Korisnik zahtjev za deaktivaciju podnosi isključivo ECC-u. Korisnik može deaktivirati aktivirani proizvod asistencije uz uvjete i s datumom kako je određeno u ovom članku Općih uvjeta, podnošenjem zahtjeva za deaktivaciju ugovorene usluge putem mobilne aplikacije ECC-a (EMA-e). Uz mobilnu aplikaciju, ECC će omogućiti korisniku dostavljanje pisanog zahtjeva za deaktivaciju aktivirane usluge preporučeno poštom na adresu njegova sjedišta ili mail-om na mail adresu info@erstecardclub.hr. Sve detaljnije informacije o deaktivaciji usluge mogu se dobiti i na kontakt broj službe za korisnike ECC-a 01/4929 555.

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 9.

1. ECC će prikupljati samo one podatke koji su potrebni za ostvarenje pogodnosti proizvoda Pomoć u kući a sve sukladno uputi ORYX-a.

2. ECC će osobne podatke Korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora, a temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ U KUĆI ORYX ASISTENCIJE

proizvoda Pomoć u kući, proslijediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.

3. Pravna osnova obrade osobnih podataka: Obrada osobnih podataka Korisnika, a u svrhu ostvarenja pogodnosti proizvoda Pomoć u kući, nužna je za izvršavanje ugovora u kojem je Korisnik stranka, odnosno kako bi se poduzele radnje na zahtjev Korisnika prije sklapanja ugovora.
4. U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Općih uvjeta, ORYX kao pružatelj navedene usluge obradit će osobne podatke Korisnika navedene u ovim Općim uvjetima, a koji su nužni za pružanje usluge asistencije. ORYX će kao pružatelj usluge prikupljene podatke proslijediti svojim ugovornim partnerima koji za njega izvršavaju uslugu asistencije, a sve radi ispunjenja ugovornih obveza između Korisnika i, ORYX-a. Obrada tih podataka provodi se sukladno politici zaštite podataka navedene i u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti dostupnoj na web stranici ORYX Asistencije.
5. Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, Korisnik se obavještava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s Korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i možebitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
6. Korisnik je obavezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti ECC i ORYX o svakoj promjeni identifikacijskih podataka koje je dao prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg mu pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoći u kući a sve u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. U protivnom ORYX ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet ovih Općih uvjeta.
7. Korisnik u vezi s obradom svojih osobnih podataka ima sljedeća prava: a) Pravo na pristup osobnim podacima, b) Pravo na ispravak osobnih podataka, c) Pravno na brisanje („zaborav“), d) Pravno na ograničenje obrade, e) Pravno na prenosivost podataka, f) Pravo na ulaganje prigovora na obradu. Korisnik se za ostvarivanje prava koji proizlaze iz Opće uredbe o zaštiti podataka može izravno obratiti Voditelju obrade na adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka zastita.podataka@zubakgrupa.hr ili putem pošte na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7/a, 10 360 Sesvete. Korisnik ujedno ima pravo na podnošenje prigovora nadzornom tijelu u vezi obrade osobnih podataka (Agencija za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, 10 000 Zagreb).

1.

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 10.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoć u kući zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi s navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sesvete ili putem elektroničke pošte na adresu info@oryx-asistencija.hr iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti
2. Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na

kojima se temelji.

3. Odgovor o utemeljenosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
4. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Pomoć u kući ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.
5. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, ORYX i korisnik ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

Ostale odredbe

Članak 11.

1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni Opći uvjeti biti objavljeni, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 08.07.2021. godine.