

Opći uvjeti korištenja dodatnih pogodnosti kategorija kućanstvo

Ovi Opći uvjeti korištenja dodatnih pogodnosti (dalje u tekstu: „**Opći uvjeti pogodnosti**“) uređuju međusobna prava i obveze vezana za dodatne pogodnosti ugovorene između opskrbljivača električne energije E.ON Energija d.o.o., Capraška ulica 6, 10000 Zagreb, OIB: 81103558092 (dalje u tekstu: „**Pružatelj usluge**“) i kupca električne energije iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: „**Korisnik**“).

Korisnik koji potpisuje Ugovor o opskrbi električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: „**Ugovor**“) nakon prelaska na opskrbu ostvaruje pravo na dodatne pogodnosti Pomoć u kući (dalje u tekstu: „**Pomoć u kući**“) te Zdravstveno savjetovanje i Standardni smještaj (dalje u tekstu: „**Doktor u kući**“). (dalje u tekstu zajedno: „**Dodatne pogodnosti**“).

Ovi Opći uvjeti pogodnosti čine Prilog 3 Ugovora.

1. Predmet Dodatnih pogodnosti

Dodatne pogodnosti koje Pružatelj usluge pruža Korisniku su detaljno opisane u nastavku ovih Općih uvjeta pogodnosti te su navedene i specifičirane u Cjeniku za usluge (dalje u tekstu: „**Cjenik**“ koji čini Prilog 2 Ugovora.). Cjenik se nalazi i na internetskoj stranici www.eon.hr.

Dodatne pogodnosti koje su predmet ovih Općih uvjeta pogodnosti mogu biti ostvarene pozivom na besplatni broj telefona Pružatelja usluge 0800 8772. Ukoliko dođe do promjene navedenog besplatnog telefonskog broja, ista će biti objavljena na web stranici Pružatelja usluge.

a. Pomoć u kući

U opsegu i na način definiran ovim Općim uvjetima pogodnosti, Korisniku se pruža pogodnost Pomoć u kući koja se sastoji od organiziranja i pružanja pomoći u kući i pokriva pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja (dalje u tekstu: „**Usluga I**“).

Usluga I je dostupna 24 sata dnevno, 365 dana u godini na području Republike Hrvatske.

Hitnim slučajem smatra se iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine Korisnika i čija je hitna sana-

cija nužna kako bi se spriječilo:

- daljnje oštećenje stana i predmeta koji se nalaze u objektu

- ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti člana zbog štete u objektu

- neadekvatni boravak člana zbog štete nastale u objektu.

Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, Korisnik treba nazvati besplatni telefonski broj i obavijestiti Pružatelja usluge o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 00 do 24 sata.

Korisnik je prilikom poziva obavezan Pružatelju usluge dati sljedeće podatke:

- ime i prezime, OIB i broj telefona
- mjesto intervencije (adresu i opis objekta)
- kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje
- drugi podaci na zahtjev Pružatelja usluge.

Pružatelj usluge ima pravo odbiti intervenciju u slučaju da je Korisnik uskratio gore navedene podatke te identifikacija Korisnika nije moguća.

Pružatelj usluge će informirati Korisnika o okvirnom iznosu troškova intervencije i okvirnom iznosu troškova koji će eventualno prelaziti iznos pokriven Uslugom I te o mogućnostima načina plaćanja istog. Nakon Kupčeva pristanka, Pružatelj usluge organizira slanje servisera te njegov dolazak na mjesto štetnog događaja u roku od jednog sata (1 h) od prijave hitne intervencije (izuzev na otocima). Istovremeno se može iskoristiti i više raznovrsnih intervencija ukoliko je to potrebno, a o čemu će Korisnik biti obaviješten prilikom razgovora s Pružateljem usluge. Sukladno izvršenoj količini i vrsti intervencija koje čine Uslugu I, serviser ispunjava zapisnik o obavljenoj intervenciji te ga, uz predodžbenje osobne iskaznice, potpisuje Korisnik. Serviser također obračunava iznos troškova intervencije, koji su do iznosa navedenih u Cjeniku besplatni za Korisnika. U slučaju prekoračenja iznosa, Korisnik plaća iznos troškova koji nisu uključeni unutar Usluge.

Serviser uručuje Korisniku na potpis

računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja pogodnosti iz Usluge. Uslugom I su pokriveni troškovi organizacije dolaska servisera na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju i troškovi popravka, s ciljem:

- sanacije kvara i / ili oštećenja sa osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenja objekta i predmeta koji se nalaze u objektu

- sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti člana

- sprečavanja boravka člana u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu.

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.

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

U okviru prethodnog stavka obuhvaćene su hitne intervencije i na bojleru. Usluga ne pokriva troškove zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.

Nije obuhvaćeno i ne smatra se dijelom Usluge I:

- 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
- kvar klima uređaja.

U slučaju da Korisniku ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u navedeni objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave, Uslugom I su obuhvaćeni:

- Popravak brave

- Omogućavanje otvaranja vrata.

Prije samog popravka ili odmah nakon, Korisnik je dužan predočiti svoju osobnu iskaznicu koja služi kao svojevrsni dokaz istovjetnosti adrese prebivališta Korisnika te adrese na kojoj je potrebno izvršiti ovu vrstu hitne intervencije. Pokriveni su i hitni slučajevi uzrokovani štetama na prozorima i vratima instaliranim na vanjskim zidovima stanova, koje su nastale tijekom izvršenja provalne krađe ili pokušaja izvršenja provalne krađe.

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, obuhvaćeno je:

- zamjena stakla ili
- privremeno zatvaranje

Usluga I pokriva sljedeće troškove:

- troškove pružanja informacije i organizacije pomoći
- troškove dolaska, popravka i rada servisera, koji obuhvaćaju troškove ovisno o izabranoj vrsti usluge. Specifikacija odabrane Usluge I nalazi se u Cjeniku,

zajedno s točnim iznosom i limitom troškova koje će

Pružatelj usluge podmiriti Korisniku.

Pružatelj usluge nije dužan naknaditi bilo kakve troškove nastale izvan opsega navedenog u Cjeniku.

Troškove materijala, putne troškove te troškove rada servisera koji prelaze iznose obuhvaćenih troškova hitne intervencije iz odabrane Usluge I, Korisnik snosi osobno u svakom pojedinom slučaju. Navedene troškove Korisnik je obvezan podmiriti odmah po izvršenoj usluzi. I serviseru/Pružatelju usluge gotovinom ili karticom.

Također, prema odredbama ovih Općih uvjeta pogodnosti nisu pokriveni nastali troškovi ako:

- Korisnik ne nazove Pružatelja usluge odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja se radi o rutinskim popravcima, održavanju i preventivnim popravcima
- se radi o popravcima propisanim od strane nadležnih tijela
- se radi o popravcima koji spadaju pod zakonsku odgovornost vlasnika zgrade koja uključuje kućanstvo i zajedničke dijelove zgrade
- posljedice nepogode otkloni Korisnik ili serviser kojeg nije uputio Pružatelj usluge

- je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima

- Korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju

- dođe do namjerne radnje Korisnika
- dođe do rata, pobune, građanskih nemira ili drugih kolektivnih masovnih nasilja

- dođe do prirodne katastrofe

- dođe do potresa

- dođe do nuklearne opasnosti

- dođe do djelovanja kemijskog oružja

- dođe do izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima

Pružatelj usluge u potpunosti odgovara za izvršenje Usluge i od strane podizvođača. Korisnik je dužan pregledati izvršeni posao i eventualne primjedbe unijeti u zapisnik. Ako Korisnik ne pregleda posao bez opravdanog razloga, smatra se da je rad primljen uredan.

Nakon pregleda i primanja izvršenog posla, Pružatelj usluge više ne odgovara za nedostatke koji su se mogli opaziti uobičajenim pregledom. Ako se kasnije pokaže neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom, Korisnik se ipak može pozvati na njega, pod uvjetom da o njemu obavijesti Pružatelja usluge, a najkasnije u roku od osam dana od njegova otkrivanja. U slučaju postojanja nedostatka za koji je odgovoran Pružatelj usluge, Korisnik ima pravo na otklanjanje utvrđenog nedostatka, ali najviše do iznosa obuhvaćenog Uslugom I. Pružatelj usluge ne odgovara za kakvoću materijala koji daje Korisnik.

Pružatelj usluge pruža i mogućnost uspostave kontakta i slanja servisera na mjesto događaja na zahtjev Korisnika u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta pogodnosti, ne smatraju hitnim slučajem.

Takvom uslugom nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi servisera odnosno izvođača radova.

Organizacija se može provesti za sljedeće servisere i radove:

- vodoinstalater
- stolar
- staklar
- bravar
- električar
- soboslikar
- zidar
- krovopokrivač
- polaganje parketa
- lakiranje
- polaganje podnog grijanja,
- polaganje tepisona,

- popravak roleta,

- popravak žbuke,

- čišćenje,

- preseljenje.

Usluga I koja se pruža na temelju ovih Općih uvjeta pogodnosti, primjenjuje se samo za mjesto (adresu) odnosno kuću ili stan koje je navedeno u Ugovoru, a na području Republike Hrvatske.

Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte. U Uslugu I nisu uključene zajedničke prostorije u kućama s više od jednog stana kao što su koridori, stubišta, dizala, zajednički balkoni, terase ili zajedničke garaže.

Korisnik prije prijave hitnog slučaja Pružatelju usluge ne treba djelovati sam, osim u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili spašavanja života, ozbiljne materijalne štete ili ako sama priroda hitnog slučaja ne dopušta odgađanje. Posebnost situacije, koja je zahtijevala samostalno djelovanje, Korisnik mora potkrijepiti odgovarajućim dokazima, na temelju kojih Pružatelj usluge može Korisniku naknadno odobriti određena prava iz Pomoći u kući.

Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od Pružatelja usluge. Ako Korisnik postupa protivno uputama, Pružatelj usluge 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, eksplozijom ili vandalizmom ili provalnom krađom, odmah obavijestiti nadležnu policijsku ispostavu o stvarima koje su uništene ili oštećene ili nestale.

b. Zdravstveno savjetovanje

U opsegu i na način definiran ovim Općim uvjetima pogodnosti, Korisniku se pruža usluga putem besplatnog telefona koja se sastoji od:

- Obavještanja Korisnika o najbližim dežurnim ljekarnama, klinikama ili ambulancama (usluga je dostupna 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske)
- Davanje savjeta i objašnjenje dijagnoza, medicinskih pojmova, preporuka terapija i slično od strane ovlaštenog liječnika (usluga dostupna radnim danom od 08.00-17.00h)
- Davanje savjeta o lijekovima (usluga dostupna radnim danom od 08.00-17.00h)
- Savjetovanje o simptomima bolesti i preporuka pregleda i liječenja (usluga

dostupna radnim danom od 08.00-17.00h) (dalje u tekstu: „Usluga II“). Pružatelj usluge se obvezuje da će, ukoliko se pokaže potreba za povratnim pozivom prema Korisniku koji je želio iskoristiti pogodnosti Usluge II, isti biti ostvaren unutar trideset (30) minuta od prekida poziva Korisnika. Korisniku će pri telefonskom razgovoru biti jasno izrečena njegova prava i obveze koje proizlaze iz razgovora o zdravstvenom stanju preko telefona. Pružatelj usluge putem usluge besplatnog telefona omogućuje Korisniku uspostavljanje veze s licenciranim liječnikom ovlaštenim za davanje stručnih savjeta iz područja zdravstva. Pružatelj usluge ni u jednom trenutku ne može dati dijagnozu niti se smatrati odgovornim za posljedice nastale iz nepoštivanja ili krivog shvaćanja savjeta koje Korisnik dobije od ovlaštenog liječnika, a vezani su za njegovo zdravstveno stanje ili zdravstveno stanje nekog od njegovih ukućana. Pružatelj usluge nije odgovoran ni za kakve odluke Korisnika koje su proizašle iz njegovog razgovora s ovlaštenim liječnikom putem besplatnog telefona. Pružatelj usluge se obvezuje osigurati Korisniku putem besplatnog telefona uspostavljanje veze isključivo s licenciranim liječnicima ili medicinskim djelatnicima koji ni u jednom trenutku svoje karijere nisu izgubili svoju licencu za zdravstvenu djelatnost niti je njihov moral, rad ili stručno znanje dovedeno u pitanje od strane nadležnih tijela. Liječnici i medicinski djelatnici angažirani za potrebe pružanja usluga Korisniku putem besplatnog telefona pridržavaju se svih medicinskih, zakonskih i moralnih obveza te pravila struke koje nalaže liječnička struka.

c. Standardni smještaj

U slučaju hospitalizacije Korisnika, pri čemu Korisnik u bolničkom smještaju ostaje minimalno jednu noć, Pružatelj usluge se obvezuje Korisniku pokriti troškove hospitalizacije u maksimalnom iznosu definiranom u Cjeniku (dalje u tekstu: „Usluga III“). U slučaju potrebe za zdravstvenim pregledom ili nekom djelatnošću vezano za Korisnikovo zdravlje u zdravstvenoj ustanovi u gradu unutar Republike Hrvatske koje Korisnik nema registrirano kao prebivalište ili boravište, Pružatelj usluge se obvezuje osigurati Korisniku smještaj u najbližem smještajnom kapacitetu od zdravstvene ustanove u kojoj Korisnik

izvršava zdravstvene radnje u minimalnom trajanju od jednog noćenja, uz maksimalnu subvenciju smještaja definiranu u Cjeniku. Uvjet smještaja je hotel s minimalno tri (3) zvjezdice, osim ukoliko s Korisnikom telefonski nije dogovoreno drugačije. Uvjete, adresu i karakteristike smještajnog kapaciteta Pružatelj usluge dužan je prenijeti Korisniku prije prihvaćanja. Da bi mu Usluga III bila odobrena, Korisnik je dužan telefonski obavijestiti Pružatelja usluge o ustanovi u kojoj obavlja zdravstvenu djelatnost vezanu za vlastito zdravlje minimalno dva (2) dana (48 sati) prije dana početka smještaja. Pružatelj usluge je dužan omogućiti Korisniku dostojan smještaj u skladu s njegovim potrebama na najbližoj mogućoj lokaciji od zdravstvene ustanove, ukoliko Korisnik nema pravo na bolnički smještaj. Pružatelj usluge je dužan provjeriti vjerodostojnost Korisnikovog zahtjeva komunikacijom sa zdravstvenom ustanovom koju je Korisnik naveo Pružatelju usluge. Ukoliko se, nakon komunikacije Pružatelja usluge sa zdravstvenom ustanovom, ustanovi da je Korisnik iznio krive ili netočne informacije, Pružatelj usluge je dužan telefonski unutar jednog (1) dana, obavijestiti Korisnika kako nije u mogućnosti osigurati smještaj i navesti razloge. Plaćanje smještaja vrši se u direktnoj komunikaciji sa zdravstvenom ustanovom u kojoj je Korisnik imao bolnički smještaj ili sa smještajnim kapacitetom u koji je Korisnik rezerviran ili je već odsjeo. Pružatelj usluge je dužan platiti račun do maksimalnog iznosa navedenog u Cjeniku, dok se potencijalna razlika naplaćuje direktno Korisniku od strane bolnice ili smještajnog kapaciteta. Usluga III koja se pruža na temelju ovih Općih uvjeta pogodnosti, primjenjuje se samo na području Republike Hrvatske. U slučaju da Korisnik nema pravo na bolnički smještaj, Usluga III koja se pruža na temelju ovih Općih uvjeta pogodnosti vrijedi za sve gradove, osim grada koji je naveden kao prebivalište i boravište kod prijave Korisnika. Pružatelj usluge nije u obvezi pružiti Korisniku Uslugu III, ukoliko je potreba hospitalizacije Korisnika nastala zbog:

1. potresa, epidemija, pandemija, zagađenja ili prirodnih katastrofa,
2. rata, građanskog rata, terorizma,

unutarnjih nemira, ustanka, neprijateljske okupacije, sabotaže i pokušaja atentata,

3. pokušaja samoubojstva ili namjernog samoozljeđivanja Korisnika,
4. termalnog liječenja, radioterapije, fototerapije, helioterapije, korištenja saune, liječenja u barokomori, kozmetičke operacije i drugih estetskih zahvata,
5. umjetne oplodnje ili nekog drugog liječenja neplodnosti uključujući i troškove kontracepcije,
6. korištenja droge ili narkotika koje liječnik nije propisao,
7. sudjelovanja na auto-moto natjecanjima uključujući i utrke, kao i u pripremanju za njih,
8. nesretnog slučaja (nezgode) u alpinizmu, sportskom letenju, padobranstvu, pri letenju zmajem ili jedrilicama, borilačkim sportovima, speleologiji,
9. nesretnog slučaja (nezgode) kod skijanja izvan uređenih skijališta odnosno staza te za vrijeme ronjenja ili podvodnog ribolova,
10. priprema i sudjelovanja na bilo kojim sportskim ili rekreacijskim aktivnostima ili sportskim natjecanjima bilo koje vrste,
11. putovanja ekspedicijske naravi u nerazvijene ili neistražene krajeve i/ili zbog bavljenja adrenalinskim sportovima ili ako je osigurani slučaj povezan s iznimno opasnom aktivnošću čiji su rizici puno veći od normalnog rizika pri putovanju,
12. namjere, grube nepažnje ili prijevare Korisnika
13. nasilnih postupaka uslijed javnog okupljanja ili demonstracije ako je Korisnik u njima aktivno sudjelovao,
14. izravnog ili neizravnog utjecaja ionizirajućeg zračenja ili radioaktivnosti u smislu pozitivnih zakonskih propisa,
15. sudjelovanja u regionalnim ili međunarodnim natjecanjima u nordijskom i alpskom skijanju, snowboardu, freestylingu, bobu, skibobu, skeletonu ili toboganu, kao i na službenim treninzima za ta natjecanja,
16. ronjenja do 40 m ako sam Korisnik ili instruktor ronjenja koji ga prati nemaju valjanu dozvolu za tu dubinu zarona. Zaroni na dubinu veću od 40 m nisu pokriveni Uslugom III,
17. korištenja zrakoplova, raznih letjelica kao i padobranskih skokova osim u slučaju kada se Korisnik prevozi zrakoplovom ili letjelicom kao putnik. Ovdje se pod Putnikom smatra svaka osoba koja nije povezana sa zrakoplovnom kompanijom, nije član

posade niti koristi zrakoplov za profesionalnu vježbu. Pružatelj usluge nije u obvezi pružiti Uslugu III i u sljedećim slučajevima:

1. u slučaju kronične bolesti, bolesti ponavljajućeg karaktera, stresnih psihičkih poremećaja, mentalne bolesti, depresije kao i svih bolesti koje su već dijagnosticirane i liječene prije sklapanja ovog osiguranja,
2. u slučaju spolno prenosivih bolesti uključujući AIDS,
3. u slučaju stomatološke pomoći, osim hitnog stomatološkog zahvata,
4. u slučaju liječenja ili njege koju pruža liječnik koji je član obitelji,
5. u slučaju naknade zdravstvenih troškova za koje već postoji pravo na naknadu na temelju nekog drugog ugovora ili prava (obvezno zdravstveno osiguranje),
6. u slučaju nabavke proteza, umjetnih udova ili druge medicinske opreme koja nije nužna za preživljavanje,
7. u slučaju cijepljenja,
8. u slučaju troškova nastalih bez odobrenja Korisnika,
9. u slučaju planiranog prekida trudnoće, poroda ili pobačaja te trudnoće od osmog mjeseca i svih posljedica i komplikacija vezanih uz trudnoću,
10. u slučaju tretmana ili medicinske skrbi koja nije stručno i znanstveno priznata.

2. Korištenje Dodatnih pogodnosti

Korisnik odabrane Dodatne pogodnosti može koristiti od prvog dana u mjesecu u kojem počinje opskrba od strane Pružatelja usluge.

3. Odgovornost Pružatelja usluge

Pružatelj usluge se obvezuje pružiti Korisniku Dodatne pogodnosti opisane ovim Općim uvjetima pogodnosti. Pružatelj usluge može angažirati podizvođače za izvršenje Dodatnih pogodnosti te je odgovoran za njihovo uredno izvršenje na način određen ovim Općim uvjetima pogodnosti.

4. Trajanje Dodatnih pogodnosti

Dodatne pogodnosti ugovaraju se za čitavo vrijeme koje Korisnik provede na opskrbi električnom energijom. Pružatelj usluge može svakodobno po vlastitoj diskreciji obustaviti pružanje Dodatnih pogodnosti, uz prethodnu obavijest Korisniku 30 dana prije obustave.

5. Pritužbe Korisnika

Korisnik može svoju pritužbu u vezi s pružanjem Dodatnih pogodnosti i

nedostacima pružanja istih uputiti Pružatelju usluge na način i pod uvjetima pobliže opisanim u Uvjetima opskrbljivača za opskrbu električnom energijom kupaca iz kategorije kućanstvo (dalje u tekstu: „Uvjeti“).

6. Završne odredbe

Na sva prava i obveze Korisnika i Pružatelja usluge koja nisu uređena ovim Općim uvjetima pogodnosti primjenjuju se odredbe Uvjeta i važećih zakona.

Opći uvjeti pogodnosti su objavljeni na web stranici Pružatelja usluge te stupaju na snagu 31.12.2019 godine.