

USLOVI KORIŠĆENJA USLUGE POMOĆ U KUĆI

1. Aktivacijom usluge Pomoć u kući (u daljem tekstu: Usluga) pretplatnik Crnogorskog Telekom A.D. (u daljem tekstu: Pretplatnik) prihvata i ove Uslove korišćenja usluge Pomoć u kući (u daljem tekstu: Uslovi korišćenja). Pretplatnik u smislu ovih Uslova je fizičko lice ili fizička lica koja su u radno – pravnom ili drugom odnosu kod pravnog lica i koja su u potpunosti odgovorna za plaćanje računa za usluge koje koriste.
2. Pomoć u kući u smislu ovih Uslova, a zavisno od lica iz prethodnog stava koje je aktiviralo Uslugu, podrazumijeva kuću kao stambeni objekat (stan ili kuća) za fizičko lice ili fizička lica koja su u radno – pravnom ili drugom odnosu kod pravnog lica.
Usluga Pomoć u kući Pretplatniku Crnogorskog Telekom omogućava organizaciju pomoći i pokriva pripadajućih troškova u hitnim slučajevima, te time i obavljanje popravke i otklanjanje kvara koji je nastao u stanu ili kući (u daljem tekstu: objekat). Hitnim slučajem, u smislu odredbi ovih Uslova, smatra se iznenadni i neočekivani događaj uslijed kojeg je došlo do oštećenja, odnosno uništenja imovine Pretplatnika i čija hitna sanacija je neophodna kako bi se spriječilo:
 - a) dalje oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu;
 - b) ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti korisnika zbog štete u objektu;
 - c) neadekvatni boravak korisnika zbog štete nastale u objektu.
3. Usluga je Pretplatniku dostupna kao mjeseča opcija koja se aktivira na sljedeći način:
 - a) **za mobilnu mrežu:** fizičko lice ili fizička lica koja su u radno – pravnom ili drugom odnosu kod pravnog lica i koja su u potpunosti odgovorna za plaćanje računa za usluge koje koriste):
 - slanjem SMS poruke sadržaja ORYX 1 na broj 1477, ili
 - putem web stranice Telekom sa adresom www.telekom.me, ili
 - aktivacijom na ovlašćenom prodajnom mjestu Telekom.
 - b) **za fiksnu mrežu** (za fizičko lice isključivo):
 - putem web stranice Telekom sa adresom www.telekom.me, ili
 - aktivacijom na ovlašćenom prodajnom mjestu Telekom.
4. Nakon podnošenja zahtjeva za aktivacijom, Usluga će se aktivirati u najkraćem mogućem roku. Nakon završene aktivacije Pretplatnik će primiti SMS poruku, odnosno e - mail poruku (za fiksnu mrežu) sa obavještenjem o trenutku kada mu je Usluga aktivna. Uslugu Pomoć u kući Pretplatnik može početi da koristiti po isteku 48 sati od aktivacije iste. Pretplatnik, koji je aktivirao Uslugu, za nju plaća mjesečnu naknadu, čija cijena je utvrđena Cjenovnikom Telekom (www.telekom.me).
Jednom uključena mjesečna naknada za Uslugu automatski će se produžavati svakih mjesec dana dok Pretplatnik ne deaktivira Uslugu. U prvom mjesecu korišćenja Usluge Pretplatniku se, bez obzira na dan aktivacije, naplaćuje puna mjesečna naknada. Mjesečna naknada se plaća za tekući mjesec putem računa za mrežu koju je Pretplatnik naznačio prilikom aktiviranja Usluge. Ukoliko Pretplatnik uredno ne izmiruje obaveze po ispostavljenom računu, te time ne izmiruje ni mjesečne naknade za Uslugu, to neće imati pravda ostvari tehničku pomoć u kući po ovim Uslovima. Usluga važi 12 mjeseci od dana aktivacije, te ukoliko Pretplatnik istu ne deaktivira prije isteka 12 mjeseci Usluga će nastaviti da važi na novih 12 mjeseci, odnosno do njene deaktivacije. U toku navedenog perioda Pretplatnik može prema svojim potrebama Uslugu da deaktivira i potom da je ponovno aktivira na način utvrđen ovim Uslovima. Ponovno aktiviranje Usluge nije moguće u mjesecu u kojem je Pretplatnik izvršio deaktiviranje Usluge.
5. Uslugu Pomoć u kući Pretplatniku koji je aktivirao Uslugu, pruža društvo ORYX GRUPA MNE d.o.o. pod komercijalnim nazivom i brendom ORYX Assistance (u daljem tekstu: ORYX) sa kojim Crnogorski Telekom ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji, te Pretplatnik pristaje da za potrebe i za vrijeme pružanja ove Usluge ORYX ima uvid u sljedeće podatke: ime i prezime (za fizičko lice ili fizičko lice koje je u radno – pravnom ili drugom odnosu kod pravnog lica koje je u potpunosti odgovorno za plaćanje računa za usluge); broj mobilnog i/ili fiksnog telefona putem kojeg je aktivirana Usluga; mjesto intervencije (adresa i opis objekta); kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje i drugi podaci na zahtjev operatera. Usluga Pomoći u kući je vezana za adresu objekta koju je korisnik naveo prilikom aktiviranja Usluge. Pretplatnik odgovara za tačnost podataka koje je dao i dužan je da bez odlaganja obavijesti Telekom o svakoj promjeni datih podataka.
Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik odbio da pruži gore navedene podatke.
6. Saglasno navedenom, odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnosti nužne za sprječavanje daljeg povećanja štete, korisnik mora pozvati ORYX kontakti centar na telefonski broj 080 800 057 i obavijestiti ih o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija je dostupna svakodnevno od 00 do 24 sata dnevno 365 dana na području cijele Crne Gore.

7. Operater organizuje slanje servisera na adresu i mjesto gdje je nastao štetni događaj na objektu. ORYX se obavezuje da će najkasnije 45 minuta po prijemu poziva relevantni serviser biti na mjestu hitne intervencije bilo gdje u Crnoj Gori, izuzev u slučajevima radova na putu, posebnom režimu saobraćaja i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na putu i signalizaciji, saobraćajne nezgode, usporen saobraćaj, vremenske nepogode).
8. Serviser, a shodno izvršenim uslugama, obračunava iznos intervencije po cjenovniku servisera i za taj iznos se umanjuje godišnja vrijednost datog limita. Vrijednost limita iznosi 160,00 € godišnje, te je korišćenje pojedinačnih usluga do navedenog limita besplatno za korisnika. Sve dodatne usluge, koje Pretplatnik može zatražiti ili trebati, a nisu navedeni u ovim Uslovima, nisu pokriveni Uslugom i plaćaju se direktno stručnoj tehničkoj ekipi kao izvršiocu usluge prema tržišnom cjenovniku usluga koje će Pretplatniku biti dat na uvid na mjestu događaja. Nakon pruženih usluga Pretplatnik dobija obrazac obračuna koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korišćenja prava iz ovih Uslova. Navedeni limit čini bruto vrijednost - što znači da u sebi uključuje sve poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja, zavisno o poreznom statusu i tretmanu, sadašnjem i/ili budućem.
9. Uslugom Pomoć u kući su pokriveni sljedeći poslovi:
- a) **Sanacija vodovodnih i kanizacionih cijevi**
U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanizacionih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja ili nedostatka vode u objektu na datoj adresi, a koji je opisan kao šteta visokog rizika koja nužno zahtijeva intervenciju servisera.
Ako je u sklopu usluge potrebno isprazniti septičku jamu kako bi se otklonio pokriveni slučaj, usluga pokriva troškove organizacije pražnjenja, ali ne i same troškove pražnjenja.
- b) **Sanacija električnih instalacija**
U slučaju kvara na električnim instalacijama i električnom sistemu za grijanje (toplotna regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon događaja kao što su npr. udar groma, prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju.
U okviru prethodnog stava su u pokriću hitne intervencije i intervencije na klima uređajima i bojleru.
Usluga ne pokriva troškove nastale zbog kvara na daljinskom upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.
Nisu uključeni u pokriće i ne smatra se tehničkom pomoći u objektu:
- zamjena osigurača ili sijalica
 - kvar primarnog sistema upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputstva proizvođača
 - kvar rezervoara goriva
 - kvar samostalnog (mobilnog) sistema grijanja, koji ne čini dio primarnog sistema grijanja
 - kvar sistema za solarno grijanje
 - kvar na kućnim aparatima i uređajima
- c) **Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata**
U slučaju da korisniku ili članu njegove porodice nije moguć ulazak u objekt u pokriću nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave pokriven je:
- popravka brave
 - omogućavanje otvaranja vrata
- Pokriveni su i hitni slučajevi uzrokovani štetama na prozorima i vratima instaliranim na spoljnim zidovima objekta, koje su nastale tokom vršenja provalne krađe ili pokušaja vršenja provalne krađe.
- d) **Sanacija stakla**
U slučaju loma stakla na spoljnim (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 otvora dok zamjena stakla ne bude moguća.
- e) **Stolarski radovi**
U slučaju oštećenja prozora i vrata instaliranih na spoljnim zidovima objekta (stana ili kuće ili poslovnog prostora), zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, pokriveno je:
- zamjena stakla ili
 - privremeno zatvaranje otvora dok zamjena stakla ne bude moguća.
- Troškove djelova, opreme i ostalih materijala potrebnih za popravku oštećenja korisnik snosi lično u svakom pojedinom slučaju, prema tržišnom cjenovniku i stvarnoj cijeni tih dijelova i materijala.
10. Pomoć u kući pokriva sljedeće troškove:
- a) troškove pružanja informacije i organizacije pomoći za vrijeme važenja usluge Pomoć u kući

- b) troškove pojedinačnih usluga uključenih u Pomoći u kući, koji obuhvataju troškove rada i putne troškove izvođača koji se mogu koristiti višekratno u periodu važenja Usluge do ukupnog iznosa limita od 160,00 € godišnje. Ako zbirni troškovi višekratnih usluga budu veći od navedenog limita tokom važenja Usluge razliku izmiruje korisnik u trenutku prekoračenja limita.

Sve dodatne usluge koje Pretplatnik može zatražiti ili trebati, a nisu navedene u ovim Uslovima I nisu pokrivena Uslugom plaćaju se direktno stručnoj tehničkoj ekipi kao izvršiocu usluge. Navedene troškove koji nisu obuhvaćeni Uslugom, ako Pretplatnik na takve troškove pristane, a na što mora prethodno biti upozoren, stručno tehnička ekipa kao izvršilac usluge obračunava prema naknadama iz svog cjenovnika usluga koji će Pretplatniku biti dat na uvid na mjestu događaja. Pretplatnik može zatražiti usluge iz ovih Uslova po principu 0-24 h, 365 dana u godini na bilo kojem području Crne Gore, pod uslovom da ima aktiviranu Uslugu.

11. Troškovi koji nisu predmet tehničke pomoći u objektu te prema odredbama ovih Uslova nisu pokriveni nastali troškovi ako:
- korisnik ne nazove Pomoć u kući odmah nakon utvrđivanja postojanja hitnog slučaja
 - posljedice nepogode otkloni korisnik ili izvođač kojeg nije uputio pružalac tehničke pomoći u objektu po ovim Uslovima
 - je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima
 - korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju
 - namjerne radnje korisnika
 - zemljotresa
 - nuklearne opasnosti
 - direktne ili indirektne veze s terorističkim djelovanjima

Predmet tehničke pomoći u objektu ne uključuje popravke ili redovno održavanje kućnih aparata/uređaja u objektu te oštećenja plinskih instalacija.

Pretplatnik ne može od pružaoca tehničke pomoći u objektu prilikom intervencije zahtijeva novčana potraživanja jer je svrha poslova po ovim Uslovima organizacija I pružanje pomoći na licu mjesta po zahtjevu pretplatnika, a ne isplata novčane naknade za štetu koja je obuhvaćena pokrivenom po članu 9.

ORYX nije dužan naknaditi bilo kakve troškove van opsega definisanog ovim Uslovima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja čiju naknadu korisnik potražuje na osnovu neodgovarajućeg načina, kvaliteta ili brzine isporuke Usluge. U slučaju da korisnik nije zadovoljan sa izvršenom Uslugom po istom može prigovoriti/reklamirati na način definisan članom 15. ovih Uslova. Troškovi nastali ponovnim postupanjem ORYX-a po predmetnoj reklamaciji /prigovoru se ne obračunavaju u limit definisan ovim Uslovima.

12. Pomoć u kući koja se pruža u objektima po ovim Uslovima, primjenjuje se samo za mjesto (adresu) odnosno kuću ili stan koje je navedeno prilikom aktivacije usluge Pomoć u kući na području Crne Gore i to za sve gradove, mjesta, naselja, adrese i kućne brojeve. Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte. Korisnik može svakih 6 mjeseci zatražiti promjenu adrese prijavljene za Uslugu Pomoć u kući do preostalog limita.
13. Uslugu Pomoć u kući Pretplatnik može deaktivirati na način:
- za mobilnu mrežu** (za fizičko lice ili fizičko lice koje je u radno – pravnom ili drugom odnosu kod pravnog lica koje je u potpunosti odgovorno za plaćanje računa za usluge):
 - slanjem SMS poruke sadržaja ORYX 1 odjava na broj 1477 ili
 - putem web stranice Telekoma sa adresom www.telekom.me ili podnošenjem zahtjeva na ovlašćenom prodajnom mjestu Crnogorskog Telekoma.
 - za fiksnu mrežu** (za fizičko lice isključivo):
 - putem web stranice Telekoma sa adresom www.telekom.me ili
 - podnošenjem zahtjeva na ovlašćenom prodajnom mjestu Crnogorskog Telekoma.

Zahtjev za deaktivaciju stupa na snagu na kraju obračunskog perioda u kojem je zahtjev primljen, a Pretplatnik Uslugu može koristiti još 48 sati po isteku tog roka. Deaktivacijom Usluge Pretplatnik gubi pravo korišćenja usluge Pomoći u kući. Pretplatnik je upoznat da do deaktivacije Usluge može doći i u slučaju kada dođe do raskida ugovora o poslovnoj saradnji iz člana 5 ovih Uslova (zaključenog između ORYX-a i Crnogorskog Telekoma), a o čemu će Crnogorski Telekom blagovremeno obavijestiti pretplatnike koji imaju aktivnu Uslugu.

14. Pretplatnik istovremeno na jednom pretplatničkom broju može imati aktiviranu samo jednu opciju Pomoć u kući kao i jednu opciju Pomoć na putu. U slučaju da je Pretplatnik u trenutku podnošenja zahtjeva za aktivacijom ove Usluge, već imao aktivnu Pomoć u kući na svom pretplatničkom broju to će novi zahtjev za aktivaciju te usluge biti odbijen.
15. Pretplatnik je po ovim Uslovima upoznat da je isporuka usluge Pomoć u kući isključiva odgovornost ORYX-a, te po tom osnovu Crnogorski Telekom ne preuzima nikakvu odgovornost. S toga je Pretplatnik upoznat i pristaje da eventualne prigovore na uslugu rješava direktno s ORYX-om slanjem istog na kontakt e-mail adresu: info@oryx-assistance.com, a po

kojem je ORYX dužan odgovoriti u pisanoj formi i isti dostaviti Pretplatniku na datu e- maila ili kućnu adresu, adresu sjedišta za pravno lice i to u roku od 15 dana od dana prijema istog.

16. Crnogorski Telekom zadržava pravo izmjene cijena i ovih Uslova korišćenja. O eventualnim izmjenama cijena i ovih Uslova pretplatnici će biti obaviješteni na način definisan pozitivnim propisima i putem web stranice Crnogorskog Telekoma <http://www.telekom.me>.
17. Ovi Uslovi korišćenja stupaju na snagu danom njihovog donošenja, odnosno sa danom 18.03.2021. godine.

Crnogorski Telekom a.d. Podgorica