

Član 1.

Pozivom Call Centra MND Home Assistance na broj 067/763-7001, korisnik usluge pomoći u kući za vreme trajanja Ugovora ima pravo da u okviru jednog zahteva iskoristi samo jednu od sledećih asistencija, ta usluga dostupna je korisniku usluge 24 h dnevno, 365/366 dana i ona može biti u vidu :

1. Asistencija redovnog održavanja(tri puta za vreme trajanja ugovora)
2. Hitne asistencije (neograničen broj puta za vreme trajanja ugovora)
3. Pokriće troškova privremenog smeštaja (jedan put za vreme trajanja ugovora) objašnjenog u članu 7

Asistencijom pomoći u kući Ugovarač obezbeđuje korisniku pomoć u najbržem mogućem roku od trenutka prijave kada nastane hitan slučaj u/n građevinskom objektu.

Osnovna asistencija podrazumeva :

vodoinstalaterskih radova – usled kvara ili zagađenja na pripadajućim vodovodnim i kanalizacionim instalacijama, stolarskih radova – usled štete ili kvara na vratima i prozorima nastalim zbog pokušaja ili izvršenja provalne krađe, bravarskih radova – zamena brave usled kvara brave, staklarskih radova – na zameni polomljenih stakala na spoljnim vratima ili prozorima stana ili kuće koji omogućava ulazak kiše, provalnika ili vetra, električarskih radova – usled kvara na električnim instalacijama, klima uređajima i bojlerima, a koji su posledica udara groma, previsokog napona ili kratkog spoja, radova u vezi sa primarnim sistemom grejanja – na otklanjanju oštećenja ili kvara, radova na čišćenju, sušenju i dezinfekciji – u slučaju poplave usled pucanja cevi u stanu ili kući.

Hitna asistencija podrazumeva :

bravarskih radova – radi omogućavanja ulaska/izlaska korisnika u/iz stana ili kuće, a usled gubitka ili krađe ključeva, puknuta vodovodna cev u kući ili stanu, nezaustavljivo izlivanje vode iz cevi u kući ili stanu, varničenje otvorene struje. Korisnik usluge ima pravo u toku trajanja ugovora, tri puta da se pokriju troškovi za materijal po intervenciji u iznosu od 10 eura u dinarskoj protiv vrednosti.

Ukoliko je situacija takva da je pružanje usluge pomoći u kući otežano i ako u objektu kojem treba da se pruži usluga pomoći u kući mora da se postupa na specijalan način (lupanje/rušenje zidova, lupanje pločica, korišćenje specijalnih alata, skidanje radijatora, ispuštanje vode iz sistema i sl.), tada Korisnik usluge ima mogućnost da organizuje otežanu intervenciju, sam ili uz organizacionu pomoć MND Home Assistance , ali o trošku Korisnika usluge po redovnom cenovniku vršioca usluge. Tek nakon što se ostvari uslov gde tehnička mogućnost dozvoljava pružanje usluge pomoći u kući, MND Home Assistance je u mogućnosti da pruži uslugu pomoći u kući, u skladu sa ovim Uslovima.

Član 2.

Pravo na ostvarenje pomoći u kući imaju sledeća lica:

1. vlasnik, odnosno korisnik građevinskog objekta, 2. lica koja žive u zajedničkom domaćinstvu sa vlasnikom, odnosno korisnikom građevinskog objekta

Član 3.

Građevinski objekti koji mogu biti pokriveni uslugama asistencije, su građevinski objekti koji se koriste za stanovanje (kuće i stanovi) i vikend kuće. Pod vikend kućom se smatra povremeno nastanjeni objekti, napravljeni sa karakteristikom zgrade. Objekat može biti pokriven asistencijom samo ukoliko ima u adresi navedenu tačnu ulicu i broj. Uslugama asistencije pokriveni su građevinski objekti koji se nalaze na teritoriji Republike Srbije. Pri kreiranju ugovora pomoći u kući korisnik je u obavezi da navede tačnu adresu objekta za koji se ugovor odnosi. U slučaju da dođe da potrebe za promenom adrese korisnik usluga ima pravo samo 1 u toku godine da promeni adresu na koju se ugovor odnosi i nova adresa mora biti registrovana na teritoriji grada za koji je ugovor prvobitno sklopljen. U tom slučaju promena je aktuelna 30 dana nakon prijave promene.

Član 4.

Rok važenja Ugovora počinje po isteku 24-tog časa dana koje naveden u Ugovoru. Ugovor traje do isteka 24-tog časa dana koji je naveden u Ugovoru maksimalno 365/366 dana dana od dana početka važenja Paketa.

Član 5.

U smislu ovih Uslova, smatra se da ugovorena asistencija pomoći u kući nastupa u momentu kada Korisnik usluge pozove Centar za pomoć zbog nastanka hitnog slučaja i potrebe za pružanjem usluga navedenih u članu 1. ovih Uslova. Ugovarač će, shodno ovim Uslovima, snositi troškove pruženih usluga, ali najviše do limita definisanih u članu 7. ovih Uslova.

Član 6.

Nakon nastanka hitnog slučaja, Centar za pomoć organizuje pomoć Korisniku usluge u nevolji. Obim organizacije pomoći zavisi od vrste ugovorenog pokrića, a ono obuhvata sledeće: 1. Prijem poziva korisnika u Centru za pomoć 24 časa na dan, sedam dana u nedelji, 2. organizovanje pomoći usluga stručnih i ovlašćenih lica, 3.

organizovanje privremenog smeštaja. O izboru vrste i obima pomoći odlučuje Centar za pomoć na osnovu svih okolnosti hitnog slučaja

Član 7.

Ugovarač će nadoknaditi sledeće troškove:

- Usluge stručnih i ovlašćenih lica (izlazak na teren) najviše do iznosa od 100 (sto) evra po obezbeđenom slučaju.
- Privremenog smeštaja, uključujući i troškove organizovanja premeštanja do mesta privremenog smeštaja, najviše do iznosa od 100 (sto) evra po obezbeđenom slučaju. Ukoliko ukupan iznos privremenog smeštaja prekoračuje iznos dozvoljenog limita, ostatak iznosa snosi Korisnik usluge. Iznos pokrića se ugovara u evrima. Troškove ugovorene usluge snosi Ugovarač, sem ukoliko se drugačije ne dogovori u samom momentu organizovanja usluge. U tom slučaju postoji mogućnost da Korisnik usluge snosi trošak, a da mu Ugovarač refundira deo tog troška u visini dozvoljenih limita u dinarskoj protivvrednosti. Dinarska protivvrednost osigurane sume obračunava se po srednjem kursu NBS na dan nastanka hitnog slučaja. Ugovarač nema obavezu za pružanje usluge privremenog smeštaja niti će ista biti organizovana i troškovi neće biti pokriveni u zgradi kolektivnog stanovanja kada više od jednog Korisnika usluge ima potrebu za tom uslugom.

Član 8.

Navedena oštećenja i situacije isključenje iz ugovora pomoću kući:

1) Usluge ili naknade posredno ili neposredno u vezi sa rutinskim održavanjem i servisiranjem. 2) Pravo na naknadu ne postoji ukoliko Ugovarač nije dao dozvolu za izvođenje radova ili je Korisnik usluge sam organizovao i izveo popravke štete. 3) Posredno ili neposredno u vezi sa nemirima, ratnim dešavanjima ili bilo kojim vidom terorizma; 4) Kao rezultat štrajka. 5) Kao rezultat naredbi izdatih od strane organa vlasti. 6) Kao posredna ili neposredna posledica uticaja jonizujućeg zračenja u skladu sa definicijom u važećem Zakonu o zaštiti od jonizujućih zračenja i o nuklearnoj sigurnosti ; 7) Kao posledica epidemije ili pandemije. 8) Za vreme proglašenog vanrednog stanja, kao posledica vremenskih nepogoda i sličnih okolnosti9) MND Home Assistance ne pokriva sanaciju instalacija u zidu (na to se odnosi vodovod, struja i gasovod) 10) MND Home Assistance ne pokriva zajedničke stambene instalacije (vodovodne cevi, elektro instalacije, gasne i grejne cevi).

Ukoliko Korisnik, kada se nađe u nevolji, ne pozove Centar za pomoć, Ugovarač nije u obavezi da nadoknadi štetu koju bi Korisnik mogao imati zbog neispunjenja ove obaveze.

Ugovarač nije u obavezi da obezbedi pružanje usluga u slučajevima nastalim zbog:

• kvara na primarnom sistemu grejanja zbog postupanja sa uređajima za regulaciju, kao što su časovnik (timer), termostat, kontrolna i nadzorna dugmad, i sl., koje nije u skladu sa uputstvima proizvođača; • teškoća sa dimnjakom; • kvara na rezervoarima za gorivo; • curenja gasa iz cevi ili postrojenja za gas; • kvara individualnog grejanja koje nije sastavni deo primarnog sistema grejanja; • kvara na solarnom sistemu grejanja. h) radova u vezi sa klima uređajima, u slučaju otklanjanja kvara klima uređaja u građevinskom objektu. Ukoliko je uređaj redovno servisiran i održavan od strane ovlašćenog lica.i) poslova servisa za čišćenje i sušenje, u slučaju izliva vode, poplave ili prodora otpadnih voda u građevinski objekat. Ali se ne obezbeđuje usluga zbog prodora podzemnih voda.

Član 9.

Korisnik gubi pravo iz Ugovora pomoći u kući ako Centru za pomoć prosledi pogrešne ili lažne podatke o hitnom slučaju ili o okolnostima nastanka hitnog slučaja, ili ukoliko agent Centra za pomoć posumnja u tačnost navedenih podataka ili zloupotrebu Ugovora, kao i u slučaju kada se ne pridržava uputstava i odluka Centra za pomoć o načinu pružanja pomoći.

Član 10.

Korisnik usluge ima pravo na organizovanje pomoći u skladu s ovim Uslovima, samo u slučaju upućivanja telefonskog poziva Centru za pomoć u trenutku nastanka hitnog slučaja.

MND Home Assistance zadržava isključivo pravo da odredi lice, za pružanje usluge pomoći u kući koje će poslati na lice mesta Korisnika usluge. Ukoliko u trenutku potrebe za asistencijom MND Home Assistance ne može da pronađe lice koje može da se angažuje za pružanje usluge pomoći u kući, Korisnik Usluge neopozivo prihvata rešenje koje će mu u tom slučaju pružiti MND Home Assistance . Ukoliko Korisnik usluge ne ispoštuje postupak za aktiviranje usluge pomoći u kući i samostalno bez pozivanja Call Centra MND Home Assistance o svom trošku organizuje bilo koju od usluga ovih uslova, Korisnik usluge nema pravo da zatraži od MND Home Assistance refundaciju tako nastalih troškova.

Korisnik usluge, pre upućivanja telefonskog poziva, ne sme samostalno rešavati nastali problem, osim u slučaju vanredne situacije spasavanja života. Postojanje vanredne situacije mora Korisnik usluge potvrditi sa odgovarajućim dokazima. Na osnovu primljenih dokaza Centar za pomoć odlučuje o opravdanosti korisnikovog zahteva za nadoknadu. U slučaju da Centar za pomoć proceni da je u konkretnom slučaju postojala vanredna situacija, Korisniku usluge može naknadno priznati ugovorena prava po osnovu

ovih uslova Ugovora pomoći u kući. Prilikom poziva upućenog Centru za pomoć, Korisnik usluge je dužan da obezbedi sledeće podatke:

• Ime, prezime i adresu Korisnika usluge, kao što je navedeno na Ugovoru pomoći u kući • Broj Ugovora pomoći u kući i datum isteka • Adresu obezbeđenog građevinskog objekta • Kratak opis problema i vrstu pomoći za kojom Korisnik usluge ima potrebu

Korisnik usluge je dužan da se, u slučaju nastanka hitnog slučaja, pridržava uputstava Centra za pomoć. U slučaju da se Korisnik ponša u suprotnosti sa tim uputstvima, Centar za pomoć, odnosno Ugovarač, nije odgovoran za štetu koja nastane zbog toga. Troškove koji nadmašuju iznose ograničenja u skladu sa ovim Uslovima, kao i nastale troškove koje po ovim Uslovima Ugovarač ne pokriva, Korisnik usluge je dužan nadoknaditi iz sopstvenih sredstava.

Korisnik usluge uplatom Ugovora neopozivo prihvata rešenje koje će mu u tom slučaju ponuditi MND Home Assistance .

Član 11.

Prihvatanjem ovih uslova Ugovora pomoći u kući, Ugovarač / Korisnik usluge su saglasni da Ugovarač neophodne lične podatke i podatke o obezbeđenom objektu kao i hitnom slučaju koristi za ispunjavanje ugovornih obaveza ili korišćenje prava iz Ugovora o pomoći u kući u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Istovremeno Ugovarač i Korisnik usluge dozvoljavaju da se njihovi lični podaci koriste prilikom slanja ponuda, reklamnog materijala, poziva na dešavanja, kao i za telefonsku, pismenu i elektronsku komunikaciju i anketiranje. Lične podatke Ugovarač može koristiti sledećih 5 godina nakon prestanka trajanja osiguranja odnosno sve do pismenog otkaza saglasnosti za njihovo korišćenje od strane Ugovarača / Korisnika usluge. U slučaju otkaza pismene saglasnosti od strane Korisnika usluge ili Ugovarača, Ugovarač će lične podatke koristi samo u svrhu izvršavanja Ugovora o pomoći u kući u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka.

Član 12.

Na pitanja koja nisu regulisana ovim Uslovima, primenjuju se odgovarajuće odredbe Zakona o obligacionim odnosima.

Član 13.

U slučaju spora između Ugovarača i Korisnika usluge nadležan je sud u mestu Ugovarača.

Član 14.

U okviru asistencije pomoći u kući, Ugovarač organizuje pružanje pomoći u kući Korisniku usluge i licima koja sa njim žive u zajedničkom domaćinstvu, uz asistenciju kompanija s kojima ima sklopljene Ugovore o poslovno-tehničkoj saradnji, a koje su stručne i ovlašćene za rešavanje situacija obuhvaćenih ovim Ugovorom.

Ugovarač je dužan da u momentu zaključenja ugovora o osiguranju obavesti Korisnika usluge o tačnom broju telefona na koji Korisnik usluge treba da se javi ukoliko ima potrebu za hitnom intervencijom. Ugovarač odgovara za izbor Pružaoca usluge, ali ne odgovara za kvalitet usluga i radova istog.

Član 15.

MND Home Assistance zadržava pravo da u budućnosti može da izmeni i/ili dopuni ove uslove kao pakete pomoći u kući i u obavezi je da javno informiše korisnike usluga putem zvanične internet stranice www.homeassistance.rs. Korisnik usluge je saglasan i prihvata sve buduće izmene i dopune postojećih uslova.

Član 16.

Ukoliko MND Home Assistance doo nije u mogućnosti da ispunii uslove ugovora, dužan je da vrati iznos uplaćenog paketa korisniku usluge, samim tim se ugovor smatra od tog momenta nevažećim.

Član 17.

Na osnovu Zakona o zaštiti potrošača (Sl. Glasnik RS br62/2014), potrošač, odnosno Korisnik usluge ima pravo da odustane od Ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija (tj. da odustane od kupovine) u roku od 14 dana od trenutka zaključenja Ugovora bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova vraćanja Ugovora. Potrošač, odnosno Korisnik usluge ostvaruje pravo na odustanak od Ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija izjavom koju daje na obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, koji je javno dostupan na zvaničnoj internet stranici MND Home Assistance (www.homeassistance.rs). MND Home Assistance će prijem obrasca o odustanku potvrditi upisanim ili elektronskom obliku. Uz Potvrdu MND Home Assistance će priložiti i uputstvo o načinu vraćanja Ugovora. Troškovi.Vraćanja Ugovora padaju na teret kupca, odnosno Korisnika usluge.

Član 18.

Uslovi za osiguranje pomoći u kući stupaju na snagu i primenjuju se od 25.08.2024. godine.

Član 19.

MND Home Assistance ne odgovara za stvari koje se u momentu pružanja usluge pomoći u kući zateku u građevinskom objektu ili njegovom okruženju, gde se pruža usluga pomoći u kući.