

Uvodne odredbe

1. Ovim Pravilima i pogodnostima programa MOJE PRVO ČLANSTVO (u daljnjem tekstu: Pravila) uređuju se odnosi između Hrvatskog autokluba, Zagreb, Avenija Dvobrojni 44 (u daljnjem tekstu: HAK) kao jamca i organizatora pogodnosti, s jedne strane, i sudionika jednokratnog programa HAK-a MOJE PRVO ČLANSTVO (u daljnjem tekstu: Program), odnosno fizičke osobe, koja je neposredno nakon položenog vozačkog ispita potpisala Pristupnicu, kao korisnika pogodnosti, s druge strane (u daljnjem tekstu: Korisnik).

2. Na sve međusobne odnose HAK-a i Korisnika, koji nisu uređeni ovim Pravilima, na odgovarajući se način primjenjuju važeći propisi Republike Hrvatske.

Uključivanje u Program

3. Korisnik može biti fizička osoba s prebivalištem ili boravištem na teritoriji Republike Hrvatske. Program je dobrovoljan, jednokratni i ne može se produžiti niti obnavljati. Sudjelovanje u programu se ne naplaćuje.

4. Potpisom Pristupnice Korisnik prihvaća ovdje navedena i utvrđena Pravila.

5. Pristupnica sadrži sljedeće podatke: podatke o Korisniku, adresu za dostavu obavijesti, podatke o Programu, izjavu Korisnika da prihvaća ciljeve HAK-a i ova Pravila.

6. Potpisom Pristupnice, Korisnik daje svoje izričito dopuštenje HAK-u da može, isključivo za potrebe HAK-ove evidencije te u svrhu ostvarivanja pogodnosti, koristiti, upisivati i obrađivati njegove osobne podatke, uključujući OIB, sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka.

7. Korisnik je suglasan da njegovi telefonski razgovori s HAK-om i Kontaktnim centrom HAK-a mogu biti snimljeni, i to isključivo u svrhu internog praćenja HAK-ove komunikacije s korisnicima, s ciljem poboljšanja kvalitete HAK-ovih pogodnosti. Korisnik će o snimanju telefonskog razgovora biti obaviješten u najavnoj poruci.

8. Korisničke pogodnosti ostvaruju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske, osim pogodnosti iz programa Show your Card! koje se mogu ostvariti i u inozemstvu.

9. HAK se obvezuje Korisniku izdati korisničku iskaznicu s naznakom Programa.

10. Korisničke pogodnosti pomoći na cesti mogu se koristiti samo za propisno registrirana vozila.

11. Korisnik se može u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja Programa učlaniti u HAK, uz odabir željenog članskog modela i plaćanje godišnje članarine.

Obvezna promjena podataka navedenih u Pristupnici

12. O svakoj promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka navedenih u Pristupnici, Korisnik je obavezan u roku 15 (petnaest) dana od nastanka promjene obavijestiti HAK ili osobno promijeniti svoje podatke na portalu Moj HAK. Korisnik može obavijestiti HAK telefonom, e-mailom, faxom, pismom ili drugim oblikom komunikacije kojim se nedvojbeno može utvrditi identitet Korisnika.

13. Ako Korisnik u roku navedenom u točki 12. ovih Pravila ne izvjesti HAK o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka te ako mu se zbog toga propusta ne mogu dostaviti HAK-ove obavijesti i drugi dokumenti, smatrat će se da je dostava valjana izvršena.

Početak i završetak Programa

14. Program počinje u 00:00 sati prvog sljedećeg dana nakon dana u kojem je Pristupnica Korisnika evidentirana u bazi podataka HAK-a. HAK nema obvezu ispuniti zahtjeve koji se odnose na realiziranje korisničkih pogodnosti prije dana početka Programa.

15. Sudjelovanje u Programu traje 12 (dvanaest) mjeseci (u daljnjem tekstu: Korisnička godina).

16. HAK je obavezan, u roku od 7 (sedam) radnih dana, koji rok počinje teći radnim danom koji slijedi dan evidentiranja Pristupnice u bazi podataka HAK-a, dostaviti Korisniku iskaznicu s oznakom Programa i datuma isteka Korisničke godine, kao i ostale materijale. Korisnik se do trenutka primitka iskaznice u ostvarivanju pogodnosti predstavlja osobnom iskaznicom ili putovnicom.

17. Prije isteka Korisničke godine Korisnik može otkazati sudjelovanje u Programu isključivo pisanim putem, a otkaz vrijedi od datuma zaprimanja u HAK-u.

Podaci o Korisniku

18. HAK će prikupljati, obrađivati i čuvati osobne i identifikacijske podatke o korisnicima u skladu sa zakonom i ovim Pravilima. HAK će ove podatke čuvati u tajnosti, koristeći ih samo za vlastite potrebe, za potrebe istraživanja o zadovoljstvu Korisnika te u svrhu omogućavanja ostvarivanja pogodnosti, što uključuje njihovo prosljeđivanje ugovornim partnerima koji obavljaju usluge personalizacije iskaznice te dostavu dopisa korisnicima, kao i ugovornim partnerima koji omogućuju sudjelovanje Korisnika u nagradnim programima i programima pogodnosti koje omogućuje HAK. Popis partnera za ostvarivanje pogodnosti dostupan je na web-sjedištu HAK-a te Korisnik potvrđuje da je s tim upoznat.

19. Uz prethodno dopuštenje Korisnik je suglasan kako HAK ima pravo slati mu obavijesti informativnog karaktera, promotivni materijal na kontaktnu adresu, e-mail adresu ili ga kontaktirati telefonom odnosno obavještavati ga raznim komunikacijskim sredstvima o novim proizvodima, pogodnostima i aktualnim ponudama te izravno promovirati i nuditi individualno oblikovane promidžbene obavijesti, kao i savjetovati Korisnika o članskim modelima. Navedeno dopuštenje podrazumijeva i ovlaštenje HAK-u da koristi i obrađuje osobne podatke Korisnika (poput imena, prezimena, OIB-a, datuma rođenja, adrese, e-mail adrese, broja telefona, broja mobitela i dr.), kao i podatke o korištenju pogodnosti i nakon prestanka Korisničke godine.

20. Korisnik je upoznat da u svako doba, uz nedvojbenu identifikaciju, besplatnim pozivom ili slanjem obavijesti u pisanoj ili elektroničkom obliku, putem web-sjedišta HAK-a, portala Moj HAK ili na druge načine, ima pravo pristupa informacijama o svojim osobnim podacima, pravo na ispravak netočnih ili nepotpunih podataka koji se odnose na njega te da može u cijelosti ili djelomično opozvati dopuštenje iz prethodne točke. Radi izbjegavanja svake dvojbe, Korisnik je suglasan da dopuštenje za korištenje osobnih podataka u informativne i promidžbene svrhe ne čini sastavni dio Programa te isto ne prestaje prestankom Korisničke godine već pisanim opozivom.

21. HAK ima pravo obavještavati Korisnika o obradi osobnih i identifikacijskih podataka i zaštiti privatnosti te o načinu prikupljanja dopuštenja.

22. HAK će poduzeti tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite osobnih i identifikacijskih podataka Korisnika koje su potrebne kako bi se zaštitili od slučajnog gubitka ili uništenja i od nedopuštenog pristupa, nedopuštene promjene, nedopuštenog objavljivanja i svake druge zlouporabe te su osobe koje sudjeluju u obradi podataka Korisnika obvezne čuvati njihovu tajnost.

Podnošenje prigovora

23. Korisnik prigovor na kvalitetu izvršene usluge i pogodnosti podnosi u pisanoj obliku, što uključuje i elektroničku poštu (u daljnjem tekstu: Prigovor). Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

24. Prigovor se podnosi HAK-u u roku 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge ili pogodnosti na koju se odnosi Prigovor.

25. HAK provodi postupak ispitivanja opravdanosti Prigovora te je u roku 15 (petnaest) dana od dana podnošenja Prigovora obavezan Korisniku dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti Prigovora.

26. Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom HAK-a, ima pravo u roku 15 (petnaest) dana od dana primitka odgovora uputiti u pisanoj obliku pritužbu Glavnom tajniku HAK-a.

Definicije pojmova

27. Pod pojmom vozilo podrazumijeva se motorno vozilo za prijevoz osoba, visine do 2,5 metara, širine do 2,55 metara, dužine do 15 metara uključujući priključno vozilo, najveće dopuštene mase do 3.500 kilograma, koje može vući prikolice najveće dopuštene mase 3.500 kilograma i koje osim sjedala za vozača ima najviše osam sjedala.

28. Pod pojmom Pomoć na cesti podrazumijeva se usluga dijagnoze ili otklona kvara na vozilu na cesti te usluga prijevoza vozila.

Pogodnosti u Programu

29. Korisnik u Korisničkoj godini može koristiti sljedeće pogodnosti:

– jednu besplatnu uslugu otklona kvara na vozilu na cesti u iznosu paušala dijagnoze kvara i/ili popravka sukladno Pregledu naknada za usluge tehničke pomoći (u daljnjem tekstu: Pregled naknada);

– jednu besplatnu uslugu prijevoza vozila u iznosu paušala sukladno Pregledu naknada.

– neograničeni broj pravnih savjeta o cestovnom prometu i vozilu;

– besplatno preuzimanje glasila Revije HAK u elektroničkom obliku;

– korištenje popusta u programima „HAK preporučuje“ i Show your Card!.

Ostvarivanje pogodnosti

30. Pogodnost Pomoć na cesti Korisnik ostvaruje pozivom Kontaktnom centru HAK-a na jedinstveni broj telefona 1987.

31. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, Korisnik se treba identificirati predočenjem korisničke iskaznice i osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet Korisnika.

Pomoć na cesti

32. Pogodnost Pomoć na cesti Korisnik može ostvariti jednokratno tijekom Korisničke godine, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom Korisnik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, te je pozivom na jedinstveni broj 1987 zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.

33. Prilikom dojava, Korisnik je obavezan dati sljedeće podatke: broj korisničke iskaznice, ime i prezime, marku i tip vozila u kvaru, registarsku oznaku vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi, opis kvara te druge podatke koje operater Kontaktnog centra HAK-a zatraži.

34. Kontaktni centar HAK-a će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom Korisnika kada će usluga biti pružena. HAK se obvezuje da će intervencijsko vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj, osim u slučaju kada se mjesto kvara nalazi na otoku i u slučaju kada vremenske prilike onemogućavaju postupanje u navedenom roku.

35. Kontaktni centar HAK-a može na temelju indikacija o vrsti kvara, odnosno na temelju informacija dobivenih od Korisnika, odlučiti treba li pokušati na licu mjesta otkloniti kvar ili je primjerenije odmah organizirati uslugu prijevoza vozila.

36. Pomoć će se pružiti na cesti i na adresi prebivališta Korisnika. Intervencija na licu mjesta ograničena je na otklanjanje manjih kvarova. U slučaju većeg kvara samo će se utvrditi vrsta kvara i HAK neće pristupiti popravku.

37. Ako je kvar vozila takav da popravak na licu mjesta nije moguć, vozilo će biti prevezeno do radionice, ovlaštenog servisa ili druge lokacije na zahtjev Korisnika.

38. Korisnik snosi troškove za pružene usluge Pomoći na cesti iznad iznosa paušala prema Pregledu naknada.

39. Troškove za dijelove koji su pri popravku eventualno ugrađeni u vozilo Korisnik podmiruje u punom iznosu.

40. Nakon završetka intervencije Korisnik obvezno svojim potpisom potvrđuje pruženu uslugu Pomoći na cesti.

Pravni savjet o cestovnom prometu i vozilu

41. Pogodnost pravnog savjetovanja Korisnik ostvaruje kontaktiranjem HAK-a telefonom, elektroničkom poštom, pismom ili drugim načinom komunikacije pri kojem je moguće nedvojbeno utvrditi identitet Korisnika.

Rješavanje sporova

42. Spor koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Pravila, HAK i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem.

43. Za rješavanje sporova koje nije moguće riješiti mirnim putem nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Završna odredba

44. Ova Pravila i pogodnosti stupaju na snagu i primjenjuju se od 12. lipnja 2015.