

Uvodne odredbe

1. Ovim Pravilima i pogodnostima programa MOJE PRVO ČLANSTVO (u daljnjem tekstu: Pravila) uređuju se odnosi između Hrvatskog autokluba, Zagreb, Avenija Dubrovnik 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 punoljetne fizičke osobe do 25. godine života, koja je neposredno nakon položenog vozačkog ispita B kategorije 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 teritoriju Republike Hrvatske. Program je dobrovoljan, jednokratni i ne može se produljiti niti obnavljati. Sudjelovanje u Programu se ne naplaćuje.

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

5. Pristupnica sadrži sljedeće podatke o Korisniku: ime i prezime, datum rođenja, OIB, spol, adresu za dostavu obavijesti, broj mobitela, e-mail adresu, izjavu Korisnika da prihvaća ova Pravila i potpis.

6. Telefonski razgovori Korisnika i djelatnika HAK-a mogu biti snimani i dalje se upotrebljavati u svrhe unaprjeđenja kvalitete rada djelatnika, rješavanja mogućih prigovora ili u sigurnosne svrhe. O identitetu voditelja obrade, svrhama obrade snimanja telefonskih razgovora, pravima Korisnika, eventualnom prijenosu osobnih podataka te drugim elementima transparentnosti Korisnik će biti obaviješten u najavnoj poruci prije početka razgovora.

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

8. HAK će Korisniku kreirati virtualnu korisničku iskaznicu s naznakom Programa.

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

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

Obvezna promjena podataka navedenih u Pristupnici

11. 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. O promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka Korisnik može obavijestiti HAK telefonom, elektroničkom poštom, faxom, pismom ili drugim oblikom komunikacije kojim se nedvojbeno može utvrditi identitet Korisnika.

12. Ako Korisnik u roku navedenom u točki 11. ovih Pravila ne izvijesti 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

13. 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.

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

15. HAK će odmah po evidentiranju Pristupnice obavijestiti Korisnika elektroničkom poštom ili SMS-porukom o dodijeljenom korisničkom broju te načinu aktivacije virtualne korisničke iskaznice.

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

Podaci o Korisniku

17. Obrada osobnih podataka Korisnika provodi se sukladno HAK-ovoj Politici privatnosti dostupnoj na mrežnom mjestu <https://www.hak.hr/hak/zastita-privatnosti/>.

18. HAK obavijesti informativnog karaktera, promotivne materijale, obavijesti o novim modelima, pogodnostima i aktualnim ponudama (newsletteri) u svrhu informiranja o članskim pogodnostima, te anketne upite Korisnicima u svrhu poboljšanja kvalitete usluga i njihova zadovoljstva šalje na temelju legitimnog interesa i interesa Korisnika. Također, temeljem legitimnog interesa, HAK čuva osobne podatke Korisnika u razdoblju od dvanaest mjeseci nakon isteka njihovog statusa Korisnika.

19. Dio osobnih podataka u određenim objektivno opravdanim situacijama dijeliti će se s pouzdanim ugovornim partnerima izvan HAK-a, primjerice u svrhu tiskanja i distribucije članskih iskaznica, članskih tiskanica odnosno u svrhu ostvarivanja članskih pogodnosti i u svrhu nagradnih

programa (popis ugovornih partnera HAK-a kod kojih Korisnici mogu koristiti članske pogodnosti ili sudjelovati u nagradnim programima dostupan je na mrežnim stranicama HAK-a). Pouzdani ugovorni partneri HAK-a obavezni su koristiti podatke koji su im povjereni isključivo u skladu s uputama HAK-a i samo u svrhu koja je navedena.

20. Korisnici se mogu u svako doba odjaviti od primanja obavijesti, promotivnih materijala te anketnih upitnika iz točke 18. ovih Pravila putem poveznice za odjavu, putem članskog portala Moj HAK ili slanjem obavijesti u pisanom obliku na adresu Hrvatskog autokluba, Avenija Dubrovnik 44, 10010 Zagrebu, uz naznaku „n/r Služenika za zaštitu osobnih podataka“ ili elektroničkom poštom na szp@hak.hr. Putem članskog portala Moj HAK Korisnici mogu također pristupiti informacijama o svojim podacima te ispraviti netočne ili nepotpune podatke. Korisnici mogu ostvariti i ostala prava sukladno HAK-ovoj Politici privatnosti.

21. HAK će poduzeti tehničke, kadrovske i organizacijske mjere zaštite osobnih ili 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 su zaposlene u obradi podataka obvezne čuvati njihovu tajnost.

Podnošenje prigovora

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

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

24. HAK provodi postupak ispitivanja opravdanosti Prigovora te je u roku 30 (trideset) dana od dana podnošenja Prigovora obavezan Korisniku dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti Prigovora.

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

Definicije pojmova

26. Pod pojmom cesta podrazumijevaju se sve javne ceste, odnosno sve ceste osim seoskih, poljskih i šumskih puteva, puteva na nasipima za obranu od poplava i zemljanih cesta.

27. Pod pojmom vozilo podrazumijeva se osobni automobil (kategorija vozila M1) - motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba koje, osim sjedala za vozača, ima

najviše osam sjedala i teretni automobil (kategorija vozila N1) – motorno vozilo za prijevoz tereta najveće dopuštene mase do 3.500 kilograma. Vozilo može vući prikolicu najveće dopuštene mase do 3.500 kilograma.

28. Pod pojmom Pomoć na cesti podrazumijeva se usluga dijagnoze ili otklona kvara na vozilu na cesti te usluga prijevoza vozila ako kvar nije moguće otkloniti.

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!.

Iznos paušala obuhvaća iznos naknade za uslugu dijagnoze kvara na vozilu na cesti i/ili otklona kvara odnosno iznos naknade za uslugu uklanjanja vozila s ceste i prijevoza vozila, uvećane po potrebi za iznos naknade za noćni rad, rad nedjeljom, državnim praznikom ili blagdanom prema Pregledu naknada za usluge tehničke pomoći.

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 predocjenjem virtualne 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 virtualne 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 pružati na cesti, na adresi prebivališta Korisnika, na parkiralištima, javnim garažama i benzinskim postajama. Intervencija na navedenim mjestima ograničena je na otklanjanje manjih kvarova.

37. Ako je kvar vozila takav da otklon kvara 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 otklonu kvara 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 1. svibnja 2019.