Opći uvjeti korištenja

Ovi Opći uvjeti korištenja (dalje: „Opći uvjeti”) uređuju prava i obveze u vezi s uslugom najma TeleAlarm uređaja koju pruža BETHEL, obrt za pomoć u kući (dalje: „Pružatelj”).

Posljednja izmjena: 21. listopada 2026.

BETHEL, obrt za pomoć u kući
Uspon na Kaštel 4
52100 Pula, Hrvatska
OIB: 71259218643
E-mail: info@bethel.hr

Članak 1. Pružatelj usluge

Pružatelj usluge je BETHEL, obrt za pomoć u kući, sa sjedištem na adresi Uspon na Kaštel 4, 52100 Pula, Hrvatska, OIB: 71259218643.

Kontakt za pitanja u vezi s ovim Općim uvjetima i uslugom najma: info@bethel.hr.

Članak 2. Definicije

Pružatelj
BETHEL, obrt za pomoć u kući, kao davatelj uređaja u najam.

Korisnik
Fizička ili pravna osoba koja sklapa ugovor o najmu, odnosno koristi Uređaj i Uslugu na temelju ugovora s Pružateljem.

Uređaj
TeleAlarm sustav koji se u pravilu sastoji od bazne jedinice (Carephone), SOS odašiljača/narukvice i pripadajuće opreme, a koji Pružatelj daje u najam.

Usluga
Najam Uređaja, osnovna pomoć pri postavljanju i korištenju te tehnička i korisnička podrška u opsegu određenom ovim Općim uvjetima i ugovorom o najmu.

Kontakt osobe
Osobe koje Korisnik sam odredi, a na koje se u slučaju aktivacije SOS alarma može uspostaviti poziv.

Članak 3. Opće odredbe i prihvaćanje

Ovim Općim uvjetima uređuje se korištenje Uređaja koje Pružatelj daje u najam. Posebni uvjeti (cijena, trajanje, polog i slično) uređuju se ponudom i/ili ugovorom o najmu.

Sklapanjem ugovora o najmu, zaprimanjem Uređaja ili početkom korištenja Usluge Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima i da ih prihvaća u cijelosti. Ako pojedina odredba ugovora o najmu odstupa od ovih Općih uvjeta, primjenjuje se odredba ugovora o najmu.

Članak 4. Predmet usluge

Uređaj se u pravilu sastoji od:

- TeleAlarm bazne jedinice (Carephone)
- SOS odašiljača/narukvice
- pripadajuće opreme

Uređaj ostaje u vlasništvu Pružatelja. Najmom Korisnik ne stječe vlasništvo niti bilo koje

stvarno pravo na Uređaju, osim prava korištenja za vrijeme trajanja najma.

Članak 5. Obuhvat usluge

Usluga, osim ako ugovorom o najmu nije drukčije ugovoreno, uključuje:

- korištenje TeleAlarm bazne jedinice i SOS odašiljača/narukvice za vrijeme trajanja najma
- osnovnu pomoć pri postavljanju i korištenju
- tehničku i korisničku podršku u navedenom radnom vremenu
- pomoć pri utvrđivanju tehničkih poteškoća
- zamjenu Uređaja u slučaju tehničkog kvara koji nije nastao krivnjom ili nepravilnim korištenjem Korisnika

Članak 6. Isključenja iz usluge

NAPOMENA

Pružatelj ne pruža uslugu 24-satnog nadzora, pozivnog centra niti hitnu interventnu službu (engl. first responder).

- Pružatelj ne zaprima i ne prati SOS pozive kao središnji pozivni centar.
- Pružatelj ne izlazi na teren nakon aktivacije SOS alarma.
- Pružatelj ne pruža fizičku pomoć Korisniku.
- Pružatelj ne pruža medicinsku ili zdravstvenu pomoć.
- Pružatelj ne pruža njegovateljsku intervenciju putem SOS alarma.
- Pružatelj ne pruža zaštitarske ili interventne usluge.
- Pružatelj ne poziva automatski hitnu medicinsku pomoć, policiju ili vatrogasce.
- Pružatelj ne jamči da će Kontakt osoba odgovoriti na SOS poziv ili poduzeti određene radnje.

TeleAlarm sustav tehničko je sredstvo za uspostavljanje poziva prema Kontakt osobama koje Korisnik sam odabere.

Članak 7. Kontakt osobe

Korisnik sam određuje Kontakt osobe. Kontakt osobe mogu biti, među ostalim:

- članovi obitelji
- prijatelji
- susjedi
- skrbnici
- druge osobe od povjerenja

Korisnik je odgovoran za točnost kontaktnih podataka te za dostupnost Kontakt osoba. Preporučuje se da Korisnik odredi najmanje dvije Kontakt osobe koje mogu pravodobno reagirati u slučaju potrebe.

Članak 8. Obveze Korisnika u korištenju Uređaja

Korisnik je dužan:

- pažljivo koristiti Uređaj
- koristiti Uređaj sukladno uputama Pružatelja i proizvođača
- čuvati Uređaj od oštećenja
- ne rastavljati niti samostalno popravljati Uređaj
- ne modificirati Uređaj

- ne ustupati Uređaj trećoj osobi bez prethodnog odobrenja Pružatelja
- bez odgode prijaviti kvar ili nepravilnost u radu
- vratiti Uređaj po prestanku najma

Članak 9. Kvar i zamjena Uređaja

Korisnik je dužan prijaviti kvar Pružatelju bez nepotrebnog odgađanja.

Pružatelj nakon prijave provjerava prijavljeni problem i, ako se utvrdi tehnički kvar koji nije nastao krivnjom Korisnika, organizira zamjenu Uređaja prema raspoloživosti.

U slučaju oštećenja, gubitka ili uništenja Uređaja zbog krivnje ili nepažnje Korisnika, Pružatelj može naplatiti trošak popravka ili zamjene, sukladno ugovoru o najmu.

Članak 10. Ograničenja rada sustava

TeleAlarm je pomoćno tehničko sredstvo komunikacije i ne predstavlja jamstvo sigurnosti niti jamstvo pravodobne intervencije trećih osoba.

Na rad sustava mogu utjecati vanjske okolnosti, uključujući:

- prekid električne energije
- prekid ili smetnje telekomunikacijske mreže
- tehnički problemi pružatelja komunikacijskih usluga
- kvar ili oštećenje Uređaja
- nepravilno korištenje
- istrošenost baterije
- druge okolnosti izvan razumne kontrole Pružatelja

Korisnik je odgovoran za redovito testiranje Uređaja sukladno uputama te za pravodobno prijavljivanje problema.

Članak 11. Tehnička i korisnička podrška

Radno vrijeme tehničke i korisničke podrške: 17:00 – 21:00.

Podrška obuhvaća pomoć vezanu uz tehničko funkcioniranje Uređaja. Tehnička podrška nije usluga stalnog nadzora Korisnika niti 24-satni pozivni centar. Izvan navedenog radnog vremena Pružatelj ne pruža dežurnu niti interventnu podršku.

Članak 12. Cijena i plaćanje

Cijena najma, način plaćanja i ostali financijski uvjeti određuju se ponudom i/ili ugovorom o najmu. Korisnik je dužan plaćati naknadu u rokovima i na način utvrđen tim dokumentima.

Ako je Uređaj oštećen, izgubljen ili uništen zbog krivnje ili nepažnje Korisnika, Pružatelj može zatražiti isplatu iznosa trenutne tržišnje cijene uređaja u cijelosti ili djelomično radi pokrića troška popravka ili zamjene, sukladno ugovoru o najmu, odnosno ovisno o vrsti kvara.

Članak 13. Trajanje i prestanak najma

Najam se sklapa uz obvezujuću ugovornu obvezu od šest (6) mjeseci. Tijekom ugovorne obveze Korisnik ne može jednostrano otkazati najam, osim ako je drukčije ugovoreno ili propisano.

Posebni uvjeti: Ukoliko dođe do iznenadne smrti korisnika uređaj je moguće vratiti bez

naknade te se ugovor automatski prekida.

Nakon isteka ugovorne obveze, uvjeti daljnjeg trajanja, otkaza i prestanka najma određuju se ugovorom o najmu. Po prestanku najma Korisnik je dužan vratiti iznajmljenu opremu Pružatelju.

Članak 14. Povrat opreme

Korisnik je dužan vratiti:

- baznu jedinicu
- SOS odašiljač/narukvicu
- pripadajuću opremu

Uređaj mora biti vraćen u stanju primjerenom redovitom korištenju, uz uvažavanje uobičajenog trošenja.

Po urednom povratu Uređaja u neoštećenom i dobrom stanju Pružatelj vraća Korisniku uplaćeni polog od 50,00 €.

Članak 15. Zaštita osobnih podataka

Pružatelj obrađuje osobne podatke u skladu s važećim propisima, uključujući Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR) i primjenjivo hrvatsko zakonodavstvo.

Osobni podaci obrađuju se, među ostalim, u sljedeće svrhe:

- izvršavanje ugovora
- pružanje Usluge
- tehnička podrška
- komunikacija s Korisnikom
- administracija Usluge
- evidencija opreme

Više informacija nalazi se u Politici privatnosti.

Članak 16. Prigovori i reklamacije

Prigovori i reklamacije mogu se dostaviti u pisanom obliku na:

BETHEL, obrt za pomoć u kući
Uspon na Kaštel 4
52100 Pula, Hrvatska
info@bethel.hr

Pružatelj će odgovoriti u roku propisanom važećim zakonodavstvom.

Članak 17. Prava potrošača

Kada Korisnik ima status potrošača u smislu propisa Republike Hrvatske, primjenjuju se važeći propisi o zaštiti potrošača. Ništa u ovim Općim uvjetima ne utječe na neotuđiva zakonska prava potrošača.

Članak 18. Izmjene Općih uvjeta

Pružatelj može izmijeniti ili dopuniti ove Opće uvjete. Važeća verzija uvijek je dostupna na internetskim stranicama Pružatelja. Na ugovorne odnose sklopljene prije izmjene primjenjuje se verzija Općih uvjeta koja je bila na snazi u trenutku sklapanja, osim ako je drukčije ugovoreno ili propisano.

Članak 19. Ograničenje odgovornosti

NAPOMENA

TeleAlarm uređaj pomoćno je sredstvo za komunikaciju i nije zamjena za hitne službe, medicinsku pomoć, osobnu asistenciju ili stalni nadzor Korisnika.

Pružatelj pruža isključivo najam TeleAlarm uređaja, tehničku i korisničku podršku te zamjenu uređaja u slučaju tehničkog kvara, u opsegu određenom ovim Općim uvjetima i ugovorom o najmu.

Pružatelj ne pruža uslugu hitnog intervencijskog odaziva (engl. first responder), fizičku intervenciju, 24-satni nadzor niti uslugu pozivnog centra.

U slučaju hitne zdravstvene ili životno ugrožavajuće situacije Korisnik ili Kontakt osoba dužni su samostalno kontaktirati nadležne hitne službe.

Članak 20. Mjerodavno pravo i nadležnost

Na ove Opće uvjete i na ugovorne odnose koji iz njih proizlaze primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Za sporove je, uz poštivanje prisilnih propisa o zaštiti potrošača, nadležan stvarno nadležni sud u Puli.

Članak 21. Djelomična ništetnost

Ako se pojedina odredba ovih Općih uvjeta pokaže ništetnom, nevažećom ili neprovedivom, to ne utječe na valjanost preostalih odredaba. Umjesto ništetne odredbe primjenjuje se odredba koja je po svrsi i gospodarskom učinku najbliža ništetnoj odredbi, u mjeri u kojoj je to dopušteno važećim pravom.