# OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA AUTOPASS ORYX ASISTENCIJE

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 5504

**Uvodne odredbe**
**Članak 1.**

1) Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Autopass u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:
„**ZUBAK GRUPA**“ označava društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Autopass;
„**ORYX“ i „ORYX Asistencija**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Autopass;
„**ECC“** označava društvo partnera Erste Card Club d.o.o., Zagreb, Ulica Frana Folnegovića 6, OIB: 85941596441 koje posreduje za ORYX prilikom sklapanja ugovora o proizvodu Autopass;
„**Korisnikom**“ se smatraju fizičke osobe: i) koje su posredstvom ECC-a s ORYX-om sklopile ugovor o proizvodu Autopass te kojima pripadaju prava iz navedenoga; ii) kojima je aktivirana usluga bez naknade u promotivnom razdoblju; iii) kojima je aktivirana usluga bez naknade na neodređeno vrijeme;
„**Vozilo**“ označava osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba s najmanje 4 kotača koja osim sjedala za vozača imaju još najviše 8 sjedala (kategorija M1) i motorno vozilo za prijevoz roba čija najveća masa nije veća od 3,5 tone (kategorija N1), a koje je propisno registrirano i ima važeću prometnu dozvolu.
„**Ugovoreni servis**“ – servis s kojim ORYX ima ugovorenu suradnju za izvršenje popravaka sukladno ovim Uvjetima.

**Pokriveni događaj**
**Članak 2.**

1) Pokriveni događaj su organizacija i troškovi popravka vozila temeljem utvrđene tehničke neispravnosti osiguranog vozila u Stanici za tehnički pregled (u daljnjem tekstu: STP) ovlaštenoj od strane MUP-a, u postupku redovnog tehničkog pregleda, a zbog koje vozilo ne može proći tehnički pregled, zbog neispravnosti navedene u Zapisniku o redovnom tehničkom pregledu.
2) Pokriće Autopass može se koristiti jednom za vrijeme trajanja pokrića, a do limita definiranih u članku 6., točki 6. ovih Uvjeta, uz uvjet da je tehnička neispravnost vozila utvrđena od strane ovlaštenog nadzornika u STP-u.
3) Pokriće Autopass vrijedi samo za osobni automobil iz članka 1. ovih Uvjeta, te samo za propisno registrirana vozila koja imaju važeći tehnički pregled vozila čiji rok važenja se dokazuje posebnim znakom (naljepnicom) na prednjoj strani vozila.

**Obveze korisnika**
**Članak 3.**

**1.** Korisnik je dužan:
**1.1.** Organizaciju usluga Autopassa povjeriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja kao i slijediti sve njegove upute i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete;
**1.2.** Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);
**1.3.** Svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku 8 dana od nastanka pokrivenog događaja;
**1.4.** Isplatiti godišnju naknadu za korištenje ugovorenog proizvoda asistencije, ako se radi o korisniku iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta, a sukladno ovom članku Općih uvjeta te u visini određenoj cjenikom ZUBAK GRUPE koji se klijentu ECC-a prezentiraju prije ugovaranja proizvoda asistencije.

**2.** U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaj korisnik se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja. U suprotnom korisnik podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.

**3.** Korisnik iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta obvezan je isplatiti naknadu isključivo putem ugovornog terećenja izabrane kartice ECC-a. Datum početka važenja proizvoda asistencije označit će se kao datum dospijeća obveze plaćanja naknade. Zahtjevom za deaktivaciju proizvoda asistencije smatrat će se podnesenim i zahtjev za opoziv ugovornog terećenja po kartici Korisnika po kojoj je ugovorena isplata naknade za otkazani proizvod asistencije. U slučaju izmjena godišnje naknade za Proizvod Autopass ORYX će obavijest o izmjenama objaviti na Internet stranici najmanje 30 dana prija stupanja na snagu te će u predmetnom roku i neposredno obavijestiti Korisnika o istome. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektronskom obliku. Ukoliko ne želi obnoviti proizvod po novoj cijeni Korisnik ima pravo deaktivirati proizvod Autopass najmanje 15 dana prije isteka njegovog trajanja.

**Teritorijalna valjanost osiguranja**
**Članak 4.**

1) Pokriće Autopass odnosi se isključivo na teritorij Republike Hrvatske.

**Početak i prestanak pokrića**
**Članak 5.**

1) Pogodnosti proizvoda Autopass propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana aktivacije proizvoda, osim ako nije drugačije ugovoreno. Nakon isteka prve godine, proizvod se automatski produljuje za narednu jednu godinu i tako sve do aktivacije proizvoda. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu, proizvod se sukladno navedenome deaktivira.
2) Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Autopass odnosno 24 sata nakon sklapanja ugovora o korištenju paketa (paket tekućeg računa).
3) Pogodnosti proizvoda Autopass prestaju po isteku 24-tog sata onoga dana koji u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića, osim ako nije drugačije ugovoreno.

# OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA AUTOPASS ORYX ASISTENCIJE

**Opseg pokrića**
**Članak 6.**

1) U slučaju utvrđene tehničke neispravnosti vozila, Korisnik ima pravo na organizaciju i pokrivanje troškova za otklanjanje do 2 (slovima: dva) kvara po vozilu, ali ukupno najviše do predviđenog limita. ORYX snosi troškove organizacije i otklona kvara do definiranih limita po sklopu sukladno članku 6., točki 6.a) ovih Uvjeta. Ukupan limit za otklon kvarova iznosi 106,18 EUR, a limiti za korištenje drugih prava iz ovih Uvjeta definirani su sukladno članku 6., točki 6.b) ovih Uvjeta.
2) Pokriće u slučaju potvrđene tehničke neispravnosti vozila na redovnom tehničkom pregledu vrijedi ako je ugovoren Autopass prije datuma, sata i minute završetka tehničkog pregleda, navedenog u Zapisniku o redovnom tehničkom pregledu i ukoliko je evidentiran u bazi ORYX-a.
3) Iznos/Limiti pojedinih pokrića koji su navedeni u ovim Uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (eurima), predstavljaju bruto vrijednost - što znači da u sebi sadržavaju/uključuju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja, a obračunavaju se prema redovnom cjeniku servisnog centra koji obavlja radnje servisiranja na vozilu, važećem na dan obavljanja popravka.
4) ORYX Kontaktni centar nakon provjere podataka organizirati će pomoć Korisniku na najbolji i najbrži mogući način.
5) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ovo pokrića, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada Autopassa.
6) Za vrijeme trajanja pokrića Korisnik ima pravo na jednokratno korištenje ovih pogodnosti:
   a) Organizacija intervencije te otklanjanje kvara, na vozilu Korisnika, koji je uzrokovao tehničku neispravnost na redovitom godišnjem tehničkom pregledu vozila, a najviše do iznosa utvrđenih po pojedinom sklopu, prema kategorizaciji CVH, kako je niže navedeno:

Šifra sklopa: 00 - Identifikacija vozila – do 26.54 EUR
Šifra sklopa: 01 –Uređaj za upravljanje – do 46.45 EUR
Šifra sklopa: 02 - Uređaj za kočenje – do 39.82 EUR
Šifra sklopa: 03 - Uređaji za osvjetljavanje i svjetlosnu signalizaciju – do 13.27 EUR
Šifra sklopa: 04 - Uređaji koji omogućuju normalnu vidljivost – 33.18 EUR
Šifra sklopa: 05 - Samonosiva karoserija, šasija i ostali dijelovi – do 53.09 EUR
Šifra sklopa: 06 - Osovine, kotači, pneumatici i ovjes – do 33.18 EUR
Šifra sklopa: 07 - Motor – do 46.45 EUR
Šifra sklopa: 08 - Utjecaj na okoliš – 19.91 EUR
Šifra sklopa: 09 - Električni uređaji i instalacije – 46.45 EUR
Šifra sklopa: 10 - Prijenosni mehanizam – 59.73 EUR
Šifra sklopa: 11 - Kontrolni i signalni uređaji - 46.45 EUR
Šifra sklopa: 12 - Ispitivanje ispušnih plinova motornih vozila (eko test) – 46.45 EUR
Šifra sklopa: 13 - Uređaj za spajanje vučnog i priključnog vozila – 19.91 EUR
Šifra sklopa: 14 - Ostali uređaji i dijelovi vozila – 33.18 EUR
Šifra sklopa: 15 - Oprema vozila – 19.91 EUR
Šifra sklopa: 16 - Dodatna ispitivanja za vozila kategorije m2 i m3 – 26.54 EUR
Šifra sklopa: 17 - Plinska instalacija – 26.54 EUR

   b) Dodatne pogodnosti za vrijeme trajanja pokrića:
- prijevoz vozila do najbližeg ugovornog servisa, u slučaju isključenja vozila iz prometa na STPu od strane MUP-a RH do najvišeg iznosa 66.36 EUR;
- zamjensko vozilo u slučaju isključenja vozila iz prometa na STPu od strane MUP-a RH do najvišeg iznosa od 39.82 EUR;
- dostava vozila nakon popravka ukupnog iznosa do najviše 39.82 EUR.

7) Prema kategorizaciji CVH, a unutar 18 sklopova definirani su elementi sklopova koji se nalaze u pokriću Autopassa:

Šifra sklopa: 00 - Identifikacija vozila
- 01 Registarske pločice
- 02 Dokumentacija vozila
- 03 Broj šasije

Šifra sklopa: 01 – Uređaj za upravljanje
- 01 Kolo upravljača
- 02 Stup upravljača
- 03 Prijenosni mehanizam
- 04 Poluga i zglobovi upravljača
- 05 Pojačalo sile zakretanja upravljača
- 06 Amortizer upravljača
- 07 Graničnik kuta zakretanja upravljača
- 08 Zakretno postolje priključnog vozila
- 09 ESP

Šifra sklopa: 02 - Uređaj za kočenje
- 01 Papučica kočnice
- 02 Glavni kočni ventil
- 03 Servo uređaj
- 04 Dekompresor, spremnici vakuuma
- 05 Spremnici kočione tekućine
- 06 Kompresor, spremnici tlaka
- 07 Regulacijski ventili
- 08 Tlačni vodovi
- 09 Kočna crijeva
- 10 Zračni ili hidraulički cilindri
- 11 Izvršni kočni elementi RK
- 12 Poluga RK, ručni kočni elementi
- 13 Prijenos PK
- 14 Izvršni kočni elementi PK
- 15 ABS, ESP, EBS
- 16 Električna parkirna kočnica
- 17 Retarder
- 18 Indikator tlaka ili kontrolna lampica
- 19 Pomoćna kočnica
- 20 Spojne glave za kočnicu prikolice
- 21 Aktiviranje kočnice priključnog vozila

Šifra sklopa: 03 - Uređaji za osvjetljavanje i svjetlosnu signalizaciju
- 01 Kratko svjetlo
- 02 Dugo svjetlo
- 03 Prednje svjetlo za maglu
- 04 Prednja pozicijska svjetla

- 05 Bočna svjetla
- 06 Gabaritna svjetla
- 07 Pokazivači smjera
- 08 Parkirna svjetla
- 09 Stražnja pozicijska svjetla
- 10 Kočna svjetla
- 11 Svjetla za vožnju unatrag
- 12 Stražnja svjetla za maglu
- 13 Katadiopteri
- 14 Svjetla registarske pločice
- 15 Plav./Crv. Rotacijska ili treptava svjetla
- 16 Konturne trake
- 17 Pločice za "teška" vozila
- 18 Pločice za "duga" vozila
- 19 Pločice za "spora" vozila
- 20 Ostalo

Šifra sklopa: 04 - Uređaji koji omogućuju normalnu vidljivost
- 01 Vidno polje
- 02 Vjetrobran
- 03 Uređaj za odmagljivanje vjetrobranskog stakla
- 04 Staklene površine
- 05 Brisači vjetrobrana
- 06 Perači vjetrobrana
- 07 Retrovizori

Šifra sklopa: 05 - Samonosiva karoserija, šasija i ostali dijelovi
- 01 Samonosiva karoserija
- 02 Šasija
- 03 Kabina
- 04 Vrata i brave
- 05 Poklopci i otvori na vozilu
- 06 Odbojnici
- 07 Zaštita od predlijetanja
- 08 Blatobrani
- 09 Ostali dijelovi
- 10 Nadogradnja

Šifra sklopa: 06 - Osovine, kotači, pneumatici i ovjes
- 01 Osovine
- 02 Glavina kotača
- 03 Naplatci
- 04 Pneumatici
- 05 Opruge
- 06 Amortizeri
- 07 Polužje ovjesa
- 08 Zglobovi ovjesa
- 09 Zračni ovjes

Šifra sklopa: 07 - Motor
- 01 Oslonci motora
- 02 Zauljenost motora
- 03 Ispušni sustav
- 04 Usisni sustav
- 05 Sustav za paljenje
- 06 Napajanje gorivom
- 07 Razvodni mehanizam
- 08 Rashladni sustav
- 09 Karakteristika motora

Šifra sklopa: 08 - Utjecaj na okoliš
- 01 Buka
- 02 Propuštanje tekućina

Šifra sklopa: 09 - Električni uređaji i instalacije
- 01 Električni vodovi
- 02 Akumulator
- 03 Elektro pokretač
- 04 Generator
- 05 Kontakt brava

Šifra sklopa: 10 - Prijenosni mehanizam
- 01 Spojka
- 02 Mjenjač
- 03 Vratila
- 04 Poluvratila
- 04 Diferencijal
- 05 Lanac, lančanici
- 06 Remen, remenice

Šifra sklopa: 11 - Kontrolni i signalni uređaji
- 01 Brzinomjer s putomjerom
- 02 Svjetiljka dugog svjetla
- 03 Sirena
- 04 Tahograf
- 05 Ograničivač brzine
- 06 Signal pokazivača smjera
- 07 Ostali signalni uređaji
- 08 Ograničivač Brzine na mopedima

Šifra sklopa: 12 - Ispitivanje ispušnih plinova motornih vozila (eko test)
- 01 Ispušni sustav
- 02 Usisni sustav
- 03 Sustav za paljenje
- 04 Sustav za napajanje gorivom
- 05 Razvodni mehanizam
- 06 BEZ-KAT motor
- 07 REG-KAT motor
- 08 DIZEL motor
- 09 Ostalo

Šifra sklopa: 13 - Uređaj za spajanje vučnog i priključnog vozila
- 01 Mehanička spojka
- 02 Električni priključci

Šifra sklopa: 14 - Ostali uređaji i dijelovi vozila
- 01 Sigurnosni pojasevi
- 02 Zračni jastuci
- 03 SRS lampica
- 04 Uređaji proziv neovlaštene uporabe
- 05 Upravljački uređaji za osobe s invaliditet. – do iznosa 250kn

Šifra sklopa: 15 - Oprema vozila
- 01 Aparat za gašenje požara
- 02 Sigurnosni trokut
- 03 Kutija prve pomoći
- 04 Klinasti podmetači
- 05 Čekić za razbijanje stakla u nuždi
- 06 Rezervni kotač s opremom

- 07 ESC, ESP

Šifra sklopa: 16 - Dodatna ispitivanja za vozila kategorije m2 i m3

- 01 Vrata
- 02 Izlaz za slučaj opasnosti
- 03 Sustav za odmrzavanje i odmagljivanje
- 04 Ventilacija i grijanje
- 05 Sjedala
- 06 Unutarnja rasvjeta
- 07 Prolazi
- 08 Stube i stubišta

Šifra sklopa: 17 - Plinska instalacija

- 01 Spremnik
- 02 Armatura spremnika
- 03 Priključak za punjenje
- 04 Priključak za pražnjenje
- 05 Višesmjerni ventil
- 06 Pokazivač količine plina
- 07 Pročistač plina
- 08 Isparivač plina
- 09 Regulator tlaka
- 10 Ventil plina
- 11 Vodovodi plina VT
- 12 Vodovodi sredstva za grijanje
- 13 Električni uređaji i instalacije
- 14 Lambda sonda
- 15 Regulator količine plina
- 16 Elektronički uređaj za kontrolu
- 17 Mješač plina
- 18 Brizgaljke plina
- 19 Plinska instalacija i uređaji

**Isključenje obveze ORYX-a**
**Članak 7.**

1) Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga u sljedećim situacijama:
   a) ako je do kvara na vozilu došlo zbog prometne nesreće, sudara i uopće vanjskih udaraca i mehaničkih djelovanja na vozilo, namjernog izazivanja kvarova, ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža, sudjelovanja u klađenju, kriminalu i tučnjavama, sudjelovanja u natjecanjima i utrkama, namjernog djelovanja Korisnika, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti.
   b) ako vozilo Korisnika nije uredno održavano, tj. održavano prema službeno predviđenim servisnim intervalima, propisanim od proizvođača vozila, ukoliko vozilo ima nedostataka koje je Korisnik mogao otkriti ili utvrditi uobičajenim pregledom vozila ili prilikom redovite uporabe vozila, i ukoliko član odbije s vozilom doći u ugovoreni servis.
   c) u slučaju da STP utvrdi tehničku neispravnost vozila Osiguranika zbog naknadno ugrađenih dijelova, kemikalija, opreme i dodataka na vozilu koji nemaju važeću homologacijsku dozvolu i/ili nisu ugrađeni u vozilo od strane ovlaštenog subjekta.

**Način korištenja asistencije Autopass**
**Članak 8.**

1) U slučaju nastupa osiguranog slučaja iz članka 2. Korisnik temeljem Zapisnika o redovnom tehničkom pregledu vozila kojim se utvrđuje tehničku neispravnost vozila te navodi neispravnost ili kvar, odnosno uzrok tehničke neispravnosti, pozivom na besplatni broj telefona 0800 5504 prijavljuje tehničku neispravnost.
2) Korisnik je dužan prijaviti tehničku neispravnost u roku 24 sata od utvrđene tehničke neispravnosti vozila koje je opisana u Zapisniku o redovnom tehničkom pregledu vozila. Prijave učinjene nakon navedenog roka nisu u pokriću, osim u slučaju da se radi o neradnom danu (vikend, praznik, i sl.), kada Korisnik može izvršiti prijavu u toku prvog slijedećeg radnog dana.
3) Prilikom dojave, Korisnik je obvezan predstaviti se ovim podacima:
   a) ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, lokacija STP na kojoj se vozilo nalazi, kvar kontroliranog djela vozila sa Zapisnika o redovnom tehničkom pregledu vozila te druge podatke koje operater Kontaktnog centra zatraži.
4) Nakon pokretanja intervencijskog postupka, agent u Kontaktnom centru provjerava je li proizvod Autopass aktivan. Ukoliko Korisnik ima pokriće za slučaj tehničke neispravnosti vozila, agent pokreće organizaciju otklona kvara koji je uzrokovao tehničku neispravnost vozila, što uključuje:
   - kontakt ugovornog servisa (tj. servisa s kojim je ORYX uspostavio poslovnu suradnju za izvršenje ovih poslova – isključeni su drugi servisi),
   - dogovaranje termina i lokacije popravka kvara,
   - dogovaranje termina i lokacije preuzimanja zamjenskog vozila
   - slanje vučne službe
5) Korisnik je obvezan doći s predmetnim vozilom u dogovorenom terminu u dogovoreni ugovorni servisni centar.
6) Korisnik je obvezan po dolasku dostaviti Zapisnik o redovnom tehničkom pregledu koji potvrđuje tehničku neispravnost vozila te specificira kvarove na istom. Po dolasku u ugovorni servis, pristupa se stručnoj dijagnozi kvara.
   Nakon otklona kvara koji je prethodno uzrokovao tehničku neispravnost na vozilu, Korisnik pristupa ponovljenom tehničkom pregledu u roku do 10 radnih dana (subota je uključena). U slučaju ponovljene tehničke neispravnosti vozila, ORYX se obvezuje da će o vlastitom trošku organizirati ponovljeni otklon kvara za iste šifre.
7) Popravak vozila, u određenim slučajevima, u neovlaštenim servisima, može uzrokovati gubitak tvorničkog jamstva te se u takvim situacijama vozilo može servisirati u ovlaštenom servisu. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
8) Ukupan limit definiran sukladno članku 6., točki 6.a) ovih Uvjeta uključuje radne sate i zamjenske dijelove, a u slučaju korištenja pokrića iznad limita korisnik ih koristi o svom trošku prema redovnom tržišnom cjeniku Ugovorenog servisa

**Prijevoz vozila**
**Članak 9.**

1) Prijevoza vozila do najbližeg ugovornog servisa može se koristiti jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, ukoliko je vozilo isključeno iz prometa od strane MUP-a te upućeno na izvanredni tehnički pregled i ako je pozivom na besplatni telefon 0800 5504 zatražen prijevoz vozila.

   Prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
   - dolazak na mjesto intervencije,
   - utovar vozila na interventno vozilo,
   - prijevoz vozila do najbližeg ugovornog servisa ili STP-a.

   Ovo pravo Korisnik može koristiti do ukupnog iznosa koji je određen u članku 6., točki 6.b) ovih Uvjeta.

**Zamjensko vozilo**
**Članak 10.**

1) Zamjensko vozilo može se koristiti jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, samo ukoliko se koristi Prijevoz vozila iz članka 8 ovih Uvjeta.
2) Zamjensko vozilo podrazumijeva ove radnje na terenu:
   a) organizacija zamjenskog vozila
   b) primopredaja vozila u poslovnici rent-a-cara ili servisa
   c) najam vozila
3) Korisnik koristi zamjensko vozilo sukladno općim pravilima tvrtke koja je izdala vozilo i uvjetima najma. Ovo pravo Korisnik može koristiti do ukupnog iznosa koji je određen u članku 6., točki 6.b) ovih Uvjeta.

**Dostava vozila nakon popravka**
**Članak 11.**

1) Dostava vozila nakon popravka Korisnik može koristiti ako je prethodno koristio popravak vozila unutar pokrića Autopass.
2) Dostava vozila nakon popravka podrazumijeva ove radnje na terenu:
   a) utovar vozila
   b) prijevoz (šlepanje) vozila
   c) istovar vozila.
3) Ovo pravo Korisnik može koristiti do ukupnog iznosa koji je određen u članku 6., točki 6.b) ovih Uvjeta.

**Rješavanje pritužbi i sporova**
**Članak 12.**

1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Autopass zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sesvete ili putem elektroničke pošte na adresu info@oryx-asistencija.hr iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
2) Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.
3) Odgovor o utemeljenosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
4) Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu Autopass ili u svezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.
5) U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

**Prikupljanje i obrada podataka**
**Članak 13**

1. ECC će prikupljati samo one podatke koji su potrebni za ostvarenje pogodnosti proizvoda Autopass, a sve sukladno uputi ORYX-a.
2. ECC će osobne podatke Korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora, a temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Autopass, proslijediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.
3. Pravna osnova obrade osobnih podataka: Obrada osobnih podataka Korisnika, a u svrhu ostvarenja pogodnosti proizvoda Autopass, nužna je za izvršavanje ugovora u kojem je Korisnik stranka, odnosno kako bi se poduzele radnje na zahtjev Korisnika prije sklapanja ugovora.
4. U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Općih uvjeta, ORYX kao pružatelj navedene usluge obradit će osobne podatke Korisnika navedene u ovim Općim uvjetima, a koji su nužni za pružanje usluge asistencije. ORYX će kao pružatelj usluge prikupljene podatke proslijediti svojim ugovornim partnerima koji za njega izvršavaju uslugu asistencije, a sve radi ispunjenja ugovornih obveza između Korisnika i ORYX-a. Obrada tih podataka provodi se sukladno politici zaštite podataka navedene i u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti dostupnoj na web stranici ORYX Asistencije.
5. Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, Korisnik se obavještava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s Korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i možebitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
6. Korisnik je obvezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti ECC i ORYX o svakoj promjeni identifikacijskih podataka koje je dao prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg mu pripadaju pogodnosti proizvoda Autopass a sve u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. U protivnom ORYX ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet ovih Općih uvjeta.
7. Korisnik u vezi s obradom svojih osobnih podataka ima sljedeća prava: a) Pravo na pristup osobnim podacima, b) Pravo na ispravak osobnih podataka, c) Pravno na brisanje („zaborav“), d) Pravno na ograničenje obrade, e) Pravno na prenosivost podataka, f) Pravo na ulaganje prigovora na obradu. Korisnik se za ostvarivanje prava koja proizlaze iz Opće uredbe o zaštiti podataka može izravno obratiti Voditelju obrade na adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka zastita.podataka@zubakgrupa.hr ili putem pošte na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7/a, 10 360 Sesvete. Korisnik ujedno ima pravo na podnošenje prigovora nadzornom tijelu u vezi obrade osobnih podataka (Agencija za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, 10 000 Zagreb).

# OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA AUTOPASS ORYX ASISTENCIJE

**Vremensko pokriće**

**Članak 14.**

1. Pogodnosti proizvoda Autopass propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu (12 mjeseci) od dana ugovaranja proizvoda osim ako nije drukčije ugovoreno.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka ugovaranja proizvoda Autopass, odnosno najkasnije 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Autopass prestaju po isteku 24 –og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića, ako nije drugačije ugovoreno.
4. Nakon isteka prve godine korištenja, Korisnicima iz čl.1.4. i) i čl.1.4. iii) ovih Općih uvjeta proizvod se automatski produljuje za narednu jednu godinu i tako sve do deaktivacije proizvoda od strane ECC-a a po nalogu Korisnika. Korisnici kojima je predmetni proizvod asistencije aktiviran kao pogodnost u određenom promotivnom razdoblju ,nakon isteka promotivnog razdoblja moći će ugovoriti nastavak korištenja proizvoda asistencije, a u protivnom će trajanje proizvoda asistencije prestati s istekom predmetnog promotivnog razdoblja.
5. U slučaju dostave deaktivacije proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno istome i to s datumom koji je zahtjevu za deaktivaciju dostavljen od strane Korisnika.
6. Datum deaktivacije može biti:
   - 6.1. Datum dostave potpunog zahtjeva Korisnika za deaktivaciju proizvoda asistencije uz uvjet da krajnji datum ne može biti nakon datuma isteka važenja proizvoda asistencije
   - 6.2. Zadnji datum važenja proizvoda asistencije tj. datum isteka važenja proizvoda asistencije
   - 6.3. U slučaju podnošenja zahtjeva Korisnika za opoziv kartice temeljem koje se provodi ugovorno terećenje smatrat će se da je Korisnik podnio zahtjev za deaktivaciju proizvoda asistencije s zadnjim datumom važenja proizvoda asistencije tj. datumom isteka važenja proizvoda asistencije.
   - 6.4. U slučaju iz stavka 1. Korisnik iz čl. 1.4. i) ovih Općih uvjeta, neće imati pravo na povrat dijela isplaćene naknade od datuma deaktivacije ugovorenog proizvoda asistencije do isteka zadnjeg datuma važenja ugovorenog proizvoda asistencije.
7. Korisnik iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta može zatražiti deaktivaciju proizvoda asistencije sa zadnjim datumom važenja proizvoda asistencije, u svrhu prestanka automatske obnove proizvoda asistencije najkasnije 15 dana prije isteka važenja ugovorenog proizvoda asistencije.
8. Ukoliko Korisnik ne pošalje zahtjev za deaktivaciju proizvoda asistencije najkasnije 15 dana prije isteka važenja ugovorenog proizvoda asistencije isti nema pravo na povrat naknade za predmetni proizvod asistencije obračunate za naredno razdoblje od 12 mjeseci.
9. Ukoliko Korisnik pošalje zahtjev za deaktivaciju proizvoda u roku od 14 dana od dana aktivacije proizvoda Korisnik ima pravo na povrat naknade za proizvod, ako je terećen za naknadu i ukoliko nije koristio pogodnosti iz proizvoda. Izvršenje povrata naknade Korisniku vrši ECC.
10. Ukoliko je Korisnik , iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta u navedenom razdoblju od 14 dana od dana aktivacije proizvoda koristio pogodnosti proizvoda asistencije, u tom slučaju nema pravo na povrat naknade za ugovoreni proizvod asistencije.
11. Ukoliko Korisnik iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta, pošalje zahtjev za deaktivaciju proizvoda nakon proteka roka od 14 dana od dana aktivacije proizvoda, Korisnik nema pravo na povrat naknade za proizvod.
12. Korisnik zahtjev za deaktivaciju podnosi isključivo ECC-u. Korisnik može deaktivirati aktivirani proizvod asistencije uz uvjete i s datumom kako je određeno u ovom članku Općih uvjeta, podnošenjem zahtjeva za deaktivaciju ugovorene usluge putem mobilne aplikacije ECC-a (EMA-e). Uz mobilnu aplikaciju, ECC će omogućiti korisniku dostavljanje pisanog zahtjeva za deaktivaciju aktivirane usluge preporučeno poštom na adresu njegova sjedišta ili mail-om na mail adresu info@erstecardclub.hr. Sve detaljnije informacije o deaktivaciji usluge mogu se dobiti i na kontakt broj službe za korisnike ECC-a 01/4929 555.

**Ostale odredbe**

**Članak 15.**

1) Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.01.2023. godine.