OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MEDINS STANDARD

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 55 04

Uvodne odredbe

Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Medins (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:
   - 1.1. „**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 Medins;
   - 1.2. „**ORYX“ i „ORYX Asistencija“** označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Medins**;**
   - 1.3. **„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 Medins Standard s korisnikom**;**
   - 1.4. „**Korisnikom**“ se smatraju fizičke osobe: i) koje su posredstvom ECC-a s ORYX-om sklopile ugovor o proizvodu Medins Standard 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
   - 1.5. „**Pokriveni događaj**“ označava budući, neizvjestan događaj neovisan od isključive volje korisnika koji je prouzročen pokrivenim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak događaja ili slučaja pokrivenih ovim Općim uvjetima.
2. Za sve pogodnosti proizvoda Medins važe sljedeće zajedničke odredbe:
   - 2.1. Sve pogodnosti može koristiti samo korisnik osobno, osim ako izričito nije drukčije propisano. Drugim riječima, prava i pogodnosti iz ovih Općih uvjeta nisu prenosive na treće osobe.
   - 2.2. Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (eurima), predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Pogodnosti proizvoda Medins

Članak 2.

1. Korisnik za vrijeme trajanja pokrića iz čl. 10. ima pravo koristiti ove pogodnosti:
   - 1.1. usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Medins i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
   - 1.2. **informacije o dežurstvima te listama čekanja** neograničeno, 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
   - 1.3. organizacija pogodnosti **Medins informacije**, najviše do 1 puta;
   - 1.4. organizacija **smještaja** najviše do 1 noćenja do limita u iznosu do 46.45 EUR, u slučaju navedenim pod čl. 6. st. 1., a za vrijeme trajanja pretraga ili terapija;
   - 1.5. organizacija **sanitetskog prijevoza** jednokratno (1 prijevoz) do ukupnog limita u iznosu do 50 km u slučaju navedenim pod čl. 7. st 1. toč. 1.1.
   - 1.6. organizacija **dostave i pokrivanja troškova hrane** najviše do 2 puta na dan do limita od 13,27 EUR po danu, najviše 3 dana odnosno do ukupnog limita u iznosu do 39.82 EUR, od završetka hospitalizacije ili od drugog dana hospitalizacije u slučaju čl. 8. st. 1. toč. 1.1.;

Obveze korisnika i način korištenja pogodnosti

Članak 3.

1. U opsegu definiranom ovim Općim uvjetima, korisniku se pruža organiziranje pogodnosti iz čl.2. i pokriće pripadajućih troškova prilikom nastanka pokrivenog događaja, a na način propisan ovim člankom ukoliko za pojedinu pogodnosti nije drukčije propisano.
2. Korisnik je dužan prijaviti pokriveni događaj pozivom na broj kontaktnog centra 0800 55 04 te je pri tome obvezan operateru dati sljedeće podatke:
   - 2.1. ime i prezime;
   - 2.2. broj telefona ili mobitela;
   - 2.3. OIB;
   - 2.4. adresa prebivališta ili boravišta;
   - 2.5. e-mail ukoliko ga korisnik ima i želi pružiti;
   - 2.6. kratak opis događaja i vrsta pogodnosti koja se očekuje;
   - 2.7. drugi podaci sukladno prirodi zatražene usluge i na zahtjev operatera.
3. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
4. 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.**
5. Ukoliko tako zahtijevaju odredbe ovih Općih uvjeta te je to nužno za korištenje pojedinih pogodnosti, korisnik je dužan ORYX-u dostaviti medicinsku dokumentaciju, otpusno pismo ili druge dokaze. U slučaju da korisnik u trenutku podnošenja zahtjeva za aktivacijom pojedinih pogodnosti proizvoda Medins ne može dostaviti dokaz o aktivaciji (npr. preslika uputnice, otpusno pismo i sl.) korisnik može dostaviti dokaz naknadno ali najkasnije prije provođenja organizacije zatražene pogodnosti, inače se pogodnost ne može pružiti. Ako se dokaz ne dostavi, korisnik će biti dužan snositi sve troškove korištenja pogodnosti proizvoda Medins o čemu će ga ORYX obavijestiti te mu izdati račun za navedene usluge.
6. Korisnik mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako korisnik postupa protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.
7. Ukoliko korisnik ustanovi da intervencija nije potrebna, a ne otkaže prijavljenu intervenciju, troškovi nastali za organizaciju intervencije obračunati će se od ukupnog limita troškova u pokriću, prema cjeniku ORYX-a važećem na dan pružanja pogodnosti odnosno prema tržišnoj cijeni za pružene pogodnosti.
8. Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti proizvoda Medins, ORYX obračunava iznos intervencije. Obračun korištenja pogodnosti se vrši prema cjeniku ORYX-a važećem na dan pružanja pogodnosti odnosno prema tržišnoj cijeni za pružene pogodnosti.
9. Sukladno isporučenoj količini i vrsti pogodnosti proizvoda Medins, ORYX obračunava iznos intervencije. Obračun korištenja pogodnosti se vrši prema cjeniku ORYX-a važećem na dan pružanja pogodnosti odnosno prema tržišnoj cijeni za pružene pogodnosti
10. U slučaju prekoračenja limita iz čl. 2. st. 1. ovih Općih uvjeta ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnosti proizvoda Medins, korisnik plaća ORYX-u troškove koji su preko limita i/ili koji nisu uključeni u pogodnosti prema cjeniku ORYX-a važećem na dan pružanja usluge odnosno korisnik plaća suradniku prema tržišnoj cijeni za pružene usluge. Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku kako bi

korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.

11. 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
12. 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 Medins 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 Medins najmanje 15 dana prije isteka njegovog trajanja.

Informacije o dežurstvima i listama čekanja

Članak 4.

1. U slučaju potrebe ili bolesti korisnik ima pravo na neograničeno korištenje pogodnosti informacija o dežurstvima te listama čekanja sukladno javno dostupnim servisima, a koje uključuju:
   1.1. **Informacije o dežurstvima** ljekarni, klinika, ambulanti ili bolnica;
   1.2. **Informacije o listama čekanja** po bolnicama prema potrebnim pretragama.
2. U slučaju iz st. 1. toč.1.1. ovog članka kontaktni centar će, nakon provjere podataka korisnika, provjeriti dostupnost najbliže ljekarne, klinike, ambulante ili bolnice te o istima obavijestiti korisnika. Isključena je odgovornost ORYX-a glede točnosti informacija dostupnih o pojedinim zdravstvenim ustanovama.
3. U slučaju iz st.1. toč.1.2. ovog članka kontaktni centar će, nakon provjere lista čekanja o njima obavijestiti korisnika. Pri tome ORYX ne vrši rezervacije termina, već samo informira korisnika o istima. Isključena je odgovornost ORYX-a glede točnosti informacija o listama čekanja koje ovise o pojedinim zdravstvenim ustanovama.

Medins informacije

Članak 5.

1. U slučaju potrebe ili bolesti korisnik ima pravo na organizaciju uspostavljanja inicijalne komunikacije sa suradnikom– licenciranim liječnikom radnim danom od 08.00 do 17.00 h prilikom čega se korisniku može telefonskim putem osigurati bolje razumijevanje:
   1.1. **Informacija** o simptomima bolesti, dijagnozama i lijekovima;
   1.2. **Edukacija o** medicinskim pojmovima i dijagnozama;
   1.3. **Upute** kako postupati kod terapija, pregleda i/ili liječenja;

   a sve s ciljem educiranja korisnika kako bi, kroz samoprocjenu koja je potpomognuta gore navedenim metodama, stekao bolje razumijevanje određenog stanja i njegovih potencijalnih rizika.
2. ORYX putem telefona omogućuje korisniku uspostavljanje inicijalne komunikacije sa suradnikom odnosno licenciranim liječnikom isključivo u informativne svrhe odnosno s ciljem edukacije i općenitog informiranja korisnika kako bi, kroz potpomognutu samoprocjenu, korisnik stekao bolje razumijevanje određenog stanja i njegovog potencijalnog rizika. Pri tome ORYX nije odgovoran za kvalitetu i ispravnost danih informacija. ORYX nije odgovoran za sadržaj odnosa suradnik– korisnik, već se uloga ORYX-a iscrpljuje uspostavljanjem inicijalnog kontakta između suradnika i korisnika, čak i u slučaju da, s obzirom na sadržaj komunikacija između korisnika i suradnika, dođe do uspostave odnosa pacijent-liječnik.
3. ORYX ne prikuplja podatke o zdravstvenom stanju korisnika osim onih nužnih za uspostavljanje kontakta između korisnika i suradnika. ORYX nije odgovoran za politike ili prakse zaštite osobnih podataka suradnika te se upućuje/predlaže korisniku da se o istima pravovremeno informira.
4. Usluga pogodnosti Medins informacije nije zamjena za profesionalnu medicinsku dijagnozu ili tretman. ORYX, kao i njegovi suradnici ne pružaju dijagnozu niti su odgovorni za posljedice iz nepoštivanja ili krivog shvaćanja informacija koje korisnik dobije od suradnika, a vezano je za njegovo zdravstveno stanje. Jednako tako, isključena je odgovornost ORYX-a i njegovih suradnika za odluke i/ili radnje korisnika koje su proizašle iz njegovog razgovora sa suradnikom.
5. Organizacija pružanja pogodnosti Medins informacije isključena je kod hitnih slučajeva odnosno ne pružaju se usluge hitnog karaktera već je u tom slučaju korisnik dužan kontaktirati ili se uputiti na hitnu službu.
6. Kontaktni centar ORYX-a će, nakon provjere podataka korisnika, provjeriti dostupnost suradnika. Pri tome korisnik nema pravo izbora suradnika već se korisniku omogućava kontakt s dostupnim suradnikom.
7. Vrijeme pružanja pogodnosti iz ovog članka ograničeno je na radni dan od 08.00 do 17.00 h. Radi izbjegavanja svake dvojbe, subota i nedjelja ne spadaju u radne dane. Ukoliko korisnik nazove izvan radnog vremena, operater kontaktnog centra će informirati korisnika o radnom vremenu te da zahtjev za pružanjem pogodnosti treba ponoviti u tom vremenu. Ukoliko korisnik nazove pred kraj radnog vremena kontaktni centar će provjeriti dostupnost suradnika, međutim u tom slučaju postoji mogućnost da pogodnost neće biti pružena zbog duljine trajanja poziva i radnog vremena suradnika, o čemu će korisnik biti obaviješten. U potonjem slučaju, ukoliko korisnik želi koristiti pogodnosti iz st. 1. ovog članka, dužan je ponoviti zahtjev u radnom vremenu.
8. Nakon što ORYX utvrdi dostupnost suradnika, potonji će kontaktirati korisnika na broj telefona ili mobitela korisnika koji je korisnik dao kontaktnom centru, u pravilu u očekivanom vremenu od 30 minuta od zaključenja prvotnog poziva korisnika sa zahtjevom za pružanje pogodnosti.
9. U slučaju da se korisnik ne javi na poziv suradnika, smatra se da je korisnik odustao od pogodnosti iz st. 1. ovog članka te se jedna pogodnost unutar vremenskog pokrića smatra iskorištenom.
10. Korisnik ima pravo na korištenje pogodnosti Medins informacije najviše do limita propisanih čl. 2. st. 1. toč. 1.3. ovih Općih uvjeta. Trajanje poziva od strane ovlaštenog suradnika ograničeno je sukladno naravi kao i razumnoj procjeni suradnika o vremenskoj potrebi korisnika za boljim razumijevanjem određenog stanja i njegovih potencijalnih rizika.

Smještaj

Članak 6.

1. Korisnik ima pravo na organizaciju smještaja, u pravilu hotelskog, u slučaju **pregleda ili tretmana** i to isključivo ako se pregledi ili tretmani ne mogu obaviti u županiji prebivališta ili boravišta korisnika, a sve sukladno čl. 2. st. 1. toč. 1.4. Korisnik je dužan dostaviti dokument kojim dokazuje navedeno sukladno čl. 3. st.

5. ovih Općih uvjeta.

2. U slučaju potrebe za prethodno spomenutim zdravstvenim djelatnostima iz st. 1. ovog članka u zdravstvenoj ustanovi unutar Republike Hrvatske, ORYX će organizirati i snositi troškove smještaja u smještajnim kapacitetima suradnika, a koji se nalaze u blizini predmetne zdravstvene ustanove. Pri tome korisnik nema pravo izbora smještaja već se korisniku omogućava dostupan i prikladan smještaj.
3. Da bi mu pogodnost bila odobrena, korisnik je dužan telefonskim pozivom obavijestiti kontaktni centar o zdravstvenoj ustanovi u kojoj obavlja djelatnost iz st. 1. ovog članka najkasnije 7 dana prije početka smještaja. Ukoliko je rezervacija smještaja zatražena u kraćem roku od prethodno navedenog, ORYX ne odgovora za dostupnost smještaja.
4. Ako je korisniku promijenjen termin slučaja iz st. 1. ovog članka i o tome je obavijestio ORYX, kontaktni centar će organizirati promjenu termina smještaja. U tom slučaju, ORYX nije odgovoran ukoliko ista smještajna jedinica nije dostupna u promijenjenom terminu te će na najbolji i najefikasniji način pristupiti opisanoj promjeni, no ne odgovara za dostupnost smještaja sukladno prethodnom stavku.
5. Korisnik ima pravo na korištenje pogodnosti smještaja do limita propisanih čl. 2. st. 1. toč. 1.4. ovih Općih uvjeta.
6. U slučaju otkazivanja neposredno prije početka termina rezervacije smještaja, ORYX će zatražiti besplatno otkazivanje termina smještaja, međutim ne jamči da je isto moguće sukladno općim uvjetima smještaja. U slučaju naplate bilo kakve vrste naknade za otkazivanje, ista ulazi u obračun limita iz čl. 2. st. 1. toč. 1.4. ovih Općih uvjeta.
7. Kada korisnik ne dođe kod dogovorenog suradnika u mjesto smještaja na zakazani dan odnosno rezervirani termin, pogodnost smještaja se smatra iskorištenom i korisniku troškovi odnosno iznos intervencije ulaze u obračun limita iz čl. 2. st. 1. toč. 1.4. ovih Općih uvjeta.
8. Pogodnost smještaja je isključena u slučaju da korisnik ima pravo na smještaj po nekoj drugoj osnovi (osnovno zdravstveno osiguranje, dopunsko i/ili dodatno zdravstveno stanje, putno zdravstveno osiguranje i sl.).
9. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja. Pri tome ORYX nije odgovoran za kvalitetu, iskustvo i eventualnu štetu nastalu za korisnika prilikom korištenja smještaja već se za isto potrebno obratiti pružatelju smještaja. Jednako tako, ukoliko korisnik prilikom korištenja smještaja uzrokuje štetu pružatelju smještaja, istu mu je dužan osobno podmiriti. ORYX nije odgovaran za štetu koju korisnik uzrokuje pružatelju smještaja.

Sanitetski prijevoz

Članak 7.

1. Korisnik ima pravo na organizaciju sanitetskog prijevoza u vremenu od 07.00 do 20.00 h prilikom **prijema u bolnicu ili otpuštanja iz bolnice** nakon hospitalizacije u trajanju od minimalno 1 dan.
2. Uz primjenu čl. 3. st. 5. Općih uvjeta, u slučajevima navedenim u st. 1. ovog članka:
   - 2.1. **prijem u bolnicu** korisnik dokazuje uputnicom liječnika opće prakse ili liječnika iz druge bolnice za bolničko liječenje ili potvrdom iz bolnice za prijem u bolnicu;
   - 2.2. **otpuštanje iz bolnice** korisnik dokazuje otpusnim pismom dobivenim od strane liječnika te u kojem stoji napomena liječnika da je navedeni korisnik stabilnog zdravlja, odnosno da je transportabilan. U slučaju da korisnik nije u mogućnosti osigurati otpusno pismo liječnika, korisnik je dužan poslati izjavu potpisanu u bolnici da prihvaća otpuštanje iz bolnice na vlastitu odgovornost.
3. Organizacija sanitetskog prijevoza pruža se isključivo stabilnim korisnicima odnosno onima koji nisu vitalno ugroženi i koji su ograničenog samostalnog kretanja. Korisnik je dužan, kada zatraži pogodnost sanitetskog prijevoza, navesti ukoliko mu je potrebna pomoć prilikom ulaska i izlaska iz vozila kako bi se provjerila dostupnost dodatne usluge.
4. Pod sanitetskim prijevozom podrazumijeva se prijevoz korisnika sanitetskim vozilom:
   - 4.1. iz mjesta prebivališta, odnosno boravišta u zdravstvenu ustanovu u koju korisnik ide u svrhu prijema zbog hospitalizacije u trajanju od minimalno 1 dana;
   - 4.2. prilikom otpuštanja iz bolnice nakon hospitalizacije u trajanju od minimalno 1 dana, prijevoz se osigurava u mjesto prebivališta ili boravišta.
5. Sanitetski prijevoz kao suradnici provode društva registrirana za obavljanje sanitetskog prijevoza i koja ispunjavaju osnovne preduvjete u smislu opremljenosti vozila, odnosno licencirani medicinski tehničari i vozači. Pri tome korisnik nema pravo izbora suradnika već se korisniku omogućava dostupan suradnik. ORYX nije odgovoran za kvalitetu, iskustvo i eventualnu štetu korisniku prilikom korištenja sanitetskog prijevoza. Jednako tako, ako korisnik prilikom korištenja sanitetskog prijevoza uzrokuje štetu pružatelju sanitetskog prijevozu, istu mu je dužan osobno podmiriti. ORYX nije odgovaran za štetu koju korisnik uzrokuje pružatelju sanitetskog prijevoza.
6. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za vozilo sanitetskog prijevoza nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za pogodnost sanitetskog prijevoza iz čl. 2. st. 1. toč. 1.5. ovih Općih uvjeta.
7. Medicinska pratnja (medicinska sestra, liječnik) ili druge usluge za korisnika nisu uračunate u pogodnosti sanitetskog prijevoza te korisnik medicinsku pratnju kao i/ili druge dodatne usluge samostalno dogovora i podmiruje suradniku o vlastitom trošku.
8. Vrijeme pružanja pogodnosti iz ovog članka ograničeno je na vrijeme od 07.00 do 20.00 h. Ukoliko korisnik nazove izvan radnog vremena, operater kontaktnog centra će informirati korisnika o radnom vremenu te da zahtjev za pružanjem pogodnosti treba ponoviti u tom vremenu. Ukoliko korisnik nazove pred kraj radnog vremena kontaktni centar će provjeriti dostupnost suradnika, međutim u tom slučaju postoji mogućnost da će pogodnosti biti pružena tek sljedeći radni dan, o čemu će korisnik biti obaviješten. U potonjem slučaju, ukoliko korisnik želi iskoristiti pogodnosti sanitetskog prijevoza, dužan je ponoviti zahtjev u radnom vremenu sljedećeg dana.
9. ORYX će nastojati organizirati pogodnost iz st.1. ovog članka u pravilu idući radni dan odnosno u najkraćem mogućem roku s obzirom na zauzetost suradnika, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa, trajektnom prijevozu i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
10. Za vrijeme trajanja pokrića, korisnik ima pravo na korištenje pogodnosti sanitetskog prijevoza najviše do limita propisanih čl. 2. st. 1. toč. 1.5. ovih Općih uvjeta.
11. Kada korisnik nije na adresi na kojoj je zatražio sanitetski prijevoz odnosno kada se sanitetski prijevoz iz razloga na strani korisnika ne može izvršiti, pogodnost sanitetskog prijevoza se smatra iskorištenom i korisniku troškovi sanitetskog prijevoza odnosno

iznos intervencije ulaze u obračun limita iz čl. 2. st. 1. toč. 1.5. ovih Općih uvjeta.

12. Pogodnost sanitetskog prijevoza je isključena u slučaju da korisnik ima pravo na sanitetski prijevoz po nekoj drugoj osnovi (pravo ostvareno temeljem obveznog zdravstvenog prijevoza) odnosno ako je korisniku izdan nalog za sanitetski prijevoz od strane izabranog doktora primarne zdravstvene zaštite.

Dostava i troškovi hrane

Članak 8.

1. Korisnik ima pravo na pokrivanje troškova toplog obroka i organizaciju dostave na adresu prebivališta ili boravišta korisnika u vremenu od 11.00 do 20.00 h u slučaju **hospitalizacije korisnika** pri čemu je korisnik dužan dostaviti dokument kojim dokazuje navedeno sukladno čl. 3. st. 5. ovih Općih uvjeta.
2. Korisnik pogodnosti iz ovog članka može koristiti za vrijeme ili nakon završetka hospitalizacije uzimajući u obzir st. 4. ovog članka.
3. Vrijeme pružanja pogodnosti iz ovog članka ograničeno je na vrijeme od 11.00 do 20.00 h. Ako korisnik nazove izvan radnog vremena, operater kontaktnog centra će informirati korisnika o radnom vremenu te da zahtjev za pružanjem pogodnosti treba ponoviti unutar radnog vremena. Ako korisnik nazove pred kraj radnog vremena, kontaktni centar će provjeriti dostupnost suradnika, međutim u tom slučaju postoji mogućnost da će pogodnost biti pružena tek sljedeći dan, a o čemu će korisnik biti obaviješten. U potonjem slučaju, ako korisnik želi iskoristiti pogodnosti dostave i pokrivanja troškova hrane, dužan je ponoviti zahtjev tijekom radnog vremena sljedećeg dana.
4. Jednom za vrijeme trajanja pokrića, korisnik ima pravo na korištenje pogodnosti dostave i pokrivanja troškova hrane najviše do limita propisanih čl. 2. st. 1. toč. 1.6. ovih Općih uvjeta, a koji se trebaju iskoristiti u roku od 2 tjedna od početka korištenja pogodnosti. Radi izbjegavanja svake dvojbe, pogodnost dostave i troškova hrane iz ovog članka se može zatražiti najkasnije u roku od mjesec dana od dana nastanka pokrivenog događaja iz st. 1. ovog članka.
5. Pogodnosti dostave i pripreme hrane kao suradnici provode ugostiteljski obrti i društva za pripremu hrane. ORYX ne odgovara za pojedinačne reklamacije usmjerene na kvalitetu, toplinu i/ili vrstu hrane te je za isto potrebno se obratiti ugostiteljskom obrtu ili društvu koje je izvršilo pripremu i/ili dostavu hrane. Pri tome korisnik nema pravo izbora suradnika već se korisniku omogućava dostupan suradnik. Isključena je odgovornost ORYX-a za konzumaciju dostavljene hrane od strane korisnika kao i eventualne nuspojave i štete koje su proizašle iz konzumacije
6. ORYX će nastojati u očekivanom vremenu od 180 minuta od završetka poziva pružiti pogodnost iz st.1. ovog članka bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom praznika, blagdana i drugih neradnih dana kada se pogodnost pruža sukladno radnom vremenu suradnika te područja otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa, trajektnom prijevozu i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
7. Pogodnosti dostave i pokrivanja troškove iz ovog članka nije moguće konzumirati u objektu suradnika, već ista mora biti isporučena putem dostave na adresu prebivališta ili boravišta korisnika.
8. Kada korisnik nije na adresi na kojoj je zatražio dostavu hrane odnosno kada se dostava hrane iz razloga na strani korisnika ne može izvršiti, jedna pogodnost dostave i troškova se smatra iskorištenom i korisniku troškovi hrane i dostave odnosno iznos intervencije ulaze u obračun limita iz čl. 2. st. 1. toč. 1.6. ovih Općih uvjeta.

Teritorijalno pokriće – Republika Hrvatska

Članak 9.

1. Teritorij kod proizvoda Medins u okviru ovih Općih uvjeta podrazumijeva samo mjesto (adresu) na području Republike Hrvatske, a sukladno odredbama ovih Općih uvjeta glede pojedinih pogodnosti proizvoda Medins.

Vremensko pokriće

Članak 10.

1. Pogodnosti proizvoda Medins 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 Medins, odnosno najkasnije 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Medins 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.

Isključenje odgovornosti

Članak 11.

1. Prema odredbama ovih Općih uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
   - 1.1. korisnik ne nazove kontaktni centar ORYX-a za organizaciju pogodnosti proizvoda Medins odmah nakon utvrđivanja postojanja pokrivenog događaja;
   - 1.2. korisnik daje lažne podatke o nastalom slučaju;
   - 1.3. je pokriveni događaj posljedica namjerne radnje, grube nepažnje ili prijevare korisnika;
   - 1.4. je pokriveni događaj koji zahtijeva jednu od pogodnosti obuhvaćenih ovim Općim uvjetima nastao prije početka vremenskog pokrića iz čl. 10. ovih Općih uvjeta;
   - 1.5. su pokriveni događaji nastali kao posljedica potresa, nuklearne opasnosti, izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima, ratom, revolucijom, pobunom ili građanskim nemirima;
   - 1.6. su pokriveni događaji prouzročeni epidemijom ili pandemijom;
   - 1.7. je pokriveni događaj nastao prilikom profesionalnog bavljenja bilo kojim sportom ili sudjelovanja u bilo kojem obliku natjecanja;
   - 1.8. je pokriveni događaj posljedica ili u uzročnoj vezi s djelovanjem alkohola ili narkotičkih sredstava na korisnika;
   - 1.9. korisnik boluje od teže ili kronične bolesti ili urođene ili stečene tjelesne mane ili nedostatka, mentalnih bolesti, AIDS-a ili HIV-infekcije, kao i svih bolesti koje su već dijagnosticirane i liječene prije sklapanja ugovora o proizvodu Medins, a koji predstavljaju uvećani rizik;
   - 1.10. u slučaju naknade zdravstvenih troškova za koje već postoji pravo na naknadu na temelju nekog drugog ugovora ili prava.
2. U smislu odredbi ovih Općih uvjeta, bolnicom se ne smatraju ustanove i odjeli bolnica za liječenje ovisnosti.
3. ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Općim uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja korisnika jer je svrha i priroda ovih Općih uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za pokrivene događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.
4. ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti proizvoda Medins, ali ne može jamčiti da će usluge proizvoda uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovora za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koji niti korisnik niti ORYX ne može razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 12.

1. ECC će prikupljati samo one podatke koji su potrebni za ostvarenje pogodnosti proizvoda Medins, 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 Medins, 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 Medins, 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 Medins 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).

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 13.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Medins zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim proizvodom, 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 Medins ili u vezi 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, ORYX i korisnik ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

Ostale odredbe

Članak 14.

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.