

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE – PAKET PREMIUM

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 5504
(za pozive iz inozemstva +385 1 6269 824)

odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć na cesti (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 Pomoći na cesti;
 - „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;
 - „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 Pomoći na cesti PREMIUM s korisnikom;
 - „Korisnikom“ se smatraju fizičke osobe: i) koje su posredstvom ECC-a s ORYX-om sklopile ugovor o proizvodu Pomoći na cesti 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;
 - „Najmodavac“ je pravna osoba koja obavlja djelatnost najma vozila s kojom ORYX ima ugovorenu suradnju za najam vozila sukladno ovim Općim uvjetima ili sam ORYX u slučaju kada ORYX daje svoje vozilo u najam.
 - „Rezervacija za najam vozila“ je zapis u evidenciji Najmodavca kojom ORYX u ime korisnika, pod njegovim imenom, prezimenom i ostalim podacima, koji će tom prilikom biti zatraženi, izražava želju i namjeru za najam određene klase vozila od Najmodavca određenog sata, dana i u određenom mjestu (vrijeme, datum i mjesto preuzimanja vozila) te za vraćanje vozila Najmodavcu na određeno vrijeme, datum i mjesto (vrijeme, datum i mjesto vraćanja vozila). Ugovor o najmu Najmodavac otvara na korisnika, ako je vozilo u leasingu na korisnika, koji će i potpisati Ugovor o najmu.
 - „Pokriveni događaj“ označava budući, neizvjestan događaj neovisan od isključive volje korisnika koji je prouzročeni pokrivenim rizikom, a koji je za posljedice imao nastanak događaja ili slučaja pokrivenih ovim Općim uvjetima
- Za sve pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti važe sljedeće zajedničke odredbe:
 - Korisnik može koristiti pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti ukoliko se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je ili nije vlasnik vozila, te da li je vozač ili suvozač.
 - Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (kunama), predstavljaju bruto vrijednost,

Pokriveni događaji

Članak 2.

- Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Općim uvjetima su sljedeći:
 - nezgoda/nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
 - nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
 - tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom, ili opasnom po život te
 - vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

Obveze korisnika

Članak 3.

- Korisnik je dužan:
 - Organizaciju usluga pomoći na cesti 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;
 - Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);
 - 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;
 - 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.
- U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaja 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 kazenoj odgovornosti za protivna postupanja.
- Korisnik iz članka 1.4. i) ovih Općih uvjeta obavezan je isplatiti naknadu isključivo putem ugovornog terećenja izabrane kartice ECC-a. Datum početka važenja proizvoda asistencije označit će se kao datum dospjeća 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 pomoć na cesti ORYX će obavijest o izmjenama objaviti na Internet stranici najmanje 30 dana prije 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 Pomoć na cesti najmanje 15 dana prije isteka njegovog trajanja.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE – PAKET PREMIUM

Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti

Članak 4.

1. U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 9. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:
 - 1.1. usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć na cesti i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
 - 1.2. usluga **pomoći (popravak vozila) na cesti** višekratno za vrijeme trajanja pokrića, ukupnog iznosa najviše do 2.800,00kn;
 - 1.3. usluga **prijevoza vozila** višekratno za vrijeme trajanja pokrića, ukupnog iznosa najviše do 3.800,00kn.
 - 1.4. usluga **prijevoza vozila u slučaju krađe** višekratno, ukupnog iznosa najviše do 3.800,00 kn;
 - 1.5. usluga **dostave vozila nakon popravka**, ukupnog iznosa do 350,00 kn;
 - 1.6. usluga korištenja **zamjenskog vozila** jednokratno, na 2 dana ukupnog iznosa do najviše 500,00 kn po danu
 - 1.7. usluga **alternativnog prijevoza** odnosno organizacije i priznavanje troškova nastavka putovanja javnim prijevozom, jednokratno do ukupnog iznosa do najviše 300,00 kn po osobi
 - 1.8. usluga **smještaja** u hotelu, jednokratno do najviše 1 dan do 500kn po osobi u slučaju aktiviranja usluge popravka vozila ili prijevoza vozila;
 - 1.9. usluga **čuvanja vozila** u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nesreći, na teritoriju RH, do najdulje 5 kalendarskih dana
 - 1.10. neograničeno korištenje **aplikacije Putni Andeo**.
2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti.
3. Sve pogodnosti proizvoda su besplatne za korisnike do iznosa koji je određen stavkom 1. ovog članka. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku ORYX-a važećim na dan intervencije.

Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

1. Propisane pogodnosti korisnik može ostvariti najviše do limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom korisnik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u promet te ako je pozivom na jedinstveni broj telefona 0800 5504 (za pozive iz inozemstva +385 1 6269 824) koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini i zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
2. Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima:
 - 2.1. ime i prezime;
 - 2.2. registarska oznaka vozila;
 - 2.3. vrstu i marka vozila;
 - 2.4. broj mobitela, ako ga korisnik ima;
 - 2.5. što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
 - 2.6. druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži, a koji su nužni za izvršenje ugovorene usluge.
3. Kontaktni centar, nakon provjere podataka, organizirat će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom

korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX će nastojati da interventno vozilo bude najkasnije 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).

4. ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti svojih proizvoda, 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 odgovara za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
5. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godinu, korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja navedenih iznosa (iznos preko limita). 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.
6. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identificirati predočenjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.
7. Nakon pružene usluge proizvoda pomoći na cesti, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti.

Pomoć (popravak vozila) na cesti

Članak 6.

1. Nakon zatraženog pružanja usluga proizvoda Pomoći na cesti operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
 - 1.1. na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
 - 1.2. ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
2. Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti.
3. Tehnička pomoć na cesti uključuje ove radnje:
 - 3.1. **istakanje goriva** koje je krivo natočeno;
 - 3.2. **dolijevanje goriva**;
 - 3.3. **zamjena kotača i guma**;
 - 3.4. **zamjena ili punjenje akumulatora**;
 - 3.5. **otključavanje** zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
4. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa upoznat će korisnika s radovima koje je

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE – PAKET PREMIUM

potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako je riječ o radovima na terenu zbog kojih vozilo gubi jamstvo. U takvim slučajevima ekipa će pristupiti radovima, uz prethodni pristanak korisnika. U suprotnom korisnik može aktivirati uslugu prijevoza vozila sukladno članku 7. ovih Općih uvjeta.

5. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i uočeno gorivo nisu uključeni u pokrivanje i njihov trošak snosi korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
6. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, korisnik može koristiti uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga popravka vozila nije korištena.
7. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

Prijevoz vozila

Članak 7.

1. Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - 1.1. **dolazak** na mjesto intervencije;
 - 1.2. **utovar** vozila na interventno vozilo;
 - 1.3. **prijevoz (šlepanje)** vozila;
 - 1.4. **istovar** vozila.
2. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

Prijevoz vozila u slučaju krađe

Članak 8.

1. U situaciji kada vlasnik vozila (koji je ujedno član) pronađe svoje ukradeno vozilo, isti ima pravo na prijevoz tog vozila po cjeniku članskih pogodnosti do ukupnog iznosa propisanog čl.4. st. 1. toč.1.4

Dostava vozila nakon popravka

Članak 9.

1. Uslugu dostave vozila nakon popravka član može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravka ili prijevoza vozila.
2. Usluga dostave vozila nakon popravka podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - 2.1. utovar vozila;
 - 2.2. prijevoz (šlepanje) vozila;
 - 2.3. istovar vozila
3. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji nastaju za interventno vozilo ORYX-a prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za pogodnost dostave vozila nakon popravka iz čl. 4 st. 1. toč. 1.5.

Zamjensko vozilo

Članak 10.

1. Pogodnost zamjenskog vozila unutar može se koristiti samo jednom tijekom vremenskog pokrivanja u slučaju prometne nezgode ili kvara, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za

vožnju. Korisnik može koristiti zamjensko vozilo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu.

2. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - 2.1. **organizacija** zamjenskog vozila;
 - 2.2. **najam zamjenskog vozila** sukladno limitima propisanim u članku 4. stavak 1. točke 1.6.
3. Korisnik ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila u slučaju kvara ili prometne nezgode isti dan kada je koristio **uslugu prijevoza** (šlepanja) vozila ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza (šlepanja) vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
4. Kako bi korisniku bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Spomenuta potvrda servisa izdaje se isključivo nakon pregleda vozila od strane istoga servisa i utvrđenja postojanja činjenice da je predmetno vozilo potrebno zadržati u servisu ili servisiranja i/ili otklanjanja kvarova, a radi čega će biti potrebno zadržati vozilo dulje od 24h od trenutka zaprimanja istog vozila na adresi servisa.
5. Uz uvjet da ima važeću vozačku dozvolu za upravljanje osobnim vozilom, korisnik koristi prava iz usluge zamjenskog vozila prema Općim uvjetima te drugim aktima koji propisuju način i uvjete najma vozila Najmodavca kod kojeg je korisnik preuzeo vozilo. Korisnik sam u cijelosti odgovara za poštivanje uvjeta Najmodavca, dok je obveza ORYX-a organizirati najam i snositi trošak najma do limita pokrivanja sukladno članku 4. ovih Općih uvjeta.
6. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove Najmodavcu nastale za vrijeme korištenja usluge zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti proizvoda sukladno članku 4. stavak 1. točke 1.6. ovih Općih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Općim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na:
 - 6.1. gorivo i naknada za ulijevanje goriva, ako vozilo nije vraćeno s količinom goriva s kojom je preuzeto u najam;
 - 6.2. novčane kazne za prometne prekršaje;
 - 6.3. parkirne kazne ili naknade za parking;
 - 6.4. naknade za oštećenja ili popravak vozila, ključeva i/ili opreme;
 - 6.5. naknade za cestarine, mostarine i sl.;
 - 6.6. naknada za dodatnog vozača;
 - 6.7. naknada za vozače mlade vozače;
 - 6.8. naknada za jednosmjerne najmove, tj. najmove kada korisnik vozilo u najam preuzme u jednoj poslovnicu Najmodavca, a vrati ga u drugoj poslovnicu;
 - 6.9. dodatne naknade za više prijeđenih kilometara (što se navodi u Ugovoru o najmu za svaki dodatni kilometar vožnje);
 - 6.10. naknada za kašnjenje s povratkom vozila;
 - 6.11. naknada za preuzimanje ili vraćanje vozila izvan radnog vremena poslovnice;
 - 6.12. naknade za štete ili popravak vozila kao i sve troškove koji se odnose na rješavanje, naplatu i popravak takve štete ili popravka (uključujući pravne troškove);
 - 6.13. naknada za gubitak ili oštećenje dokumentacije vozila;
 - 6.14. naknada za čišćenje unutrašnjosti vozila ako je vozilo vraćeno izuzetno prljavo što zahtijeva dodatno čišćenje ili osvježavanje vozila (to uključuje, ali nije ograničeno na, prolijevanje tekućine, hrane, povraćanje, ostale mrlje i neugodne mirise, uključujući dim cigarete i sl.);
 - 6.15. administrativne naknade navedene u Ugovoru o najmu ili cjenicima i tarifama Najmodavca.
7. Cijene dodatnih dana najma, dodatnih usluga, naknada i troškova podložne su promjenama sukladno poslovnim odlukama Najmodavca, promjenama poreznih stopa ili državnih nameta i propisa

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE – PAKET PREMIUM

8. Korisnik je dužan nakon zaključenja radova na vozilu poslati račun prema Kontaktnom centru na mail adresu po uputi, iz kojeg su vidljivi utrošeni sati rada na popravku vozila. Rok dostave iznosi 15 kalendarskih dana od dana završetka radova. U slučaju izostanka dostave navedenog računa, i/ili u slučaju da iz dostavljenog računa proizlazi da je isti popravljano u kraćem vremenskom razdoblju od razdoblja navedenog u stavku 4 ovog članka tada će osiguranik sam snositi troškove zamjenskog vozila.
9. Člansku pogodnost zamjenskog vozila iz ovog članka nije moguće kombinirati s alternativnim prijevozom iz čl. 11. ovih Općih uvjeta i/ili smještajem iz čl. 12. ovih Općih uvjeta.

Pogodnost alternativnog prijevoza

Članak 11.

1. Pogodnost alternativnog prijevoza (taksijem, autobusom, vlakom, avionom) može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrivanja, ako je prethodno zatražena usluga popravka ili prijevoza vozila.
2. Alternativni prijevoz se organizira za sve putnike u vozilu i vozača, a do limita iz članka 4. stavak 1. točka 1.7.
3. Troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
4. Usluge zamjenskog vozila iz članka 10. i smještaja iz članka 12. i alternativnog prijevoza iz čl.11. se **ne mogu** međusobno kombinirati/kumulirati.

Smještaj

Članak 12.

1. Pogodnost smještaja može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrivanja u slučaju kvara ili prometne nezgode.
2. Korisnik može ostvariti pogodnost smještaja ako vozilo nije u voznom stanju i ne može biti popravljeno u istom danu, stoga se preuzimaju troškovi trodnevnog smještaja u hotelu. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača.
3. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja. Pri tome, troškovi prijevoza putnika do hotela uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
4. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.
5. Usluge zamjenskog vozila iz članka 10. i smještaja iz članka 12. mogu se međusobno kombinirati/kumulirati.

Čuvanje vozila

Članak 13.

1. Uslugu čuvanja vozila član može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravka ili prijevoza vozila, a vozilo nije moguće osposobiti ili zbrinuti u servisnu radionicu u svrhu popravka.

Putni Anđeo

Članak 14.

1. Putni Anđeo je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav aktiviran automatski ili ručno od strane korisnika te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutačne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutačno se aktivira automatski poziv prema kontaktnom centru koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih operateri kontaktnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati korisnika

ili relevantne službe (pomoć na cesti, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organiziranja pružanja pomoći.

2. Način aktivacije i rada sustava Putni Anđeo, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Putni Anđeo, dostupnim na WEB stranici <http://putniandeo.oryx-asistencija.hr/> a koji uvjeti će korisniku biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije Aplikacije na pametni telefon. Opća pravila i uvjeti korištenja aplikacije Putni Anđeo dopunjuju ove Uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Anđeo.

Vremensko pokrivanje

Članak 15.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti 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 Pomoći na cesti, odnosno najkasnije 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti prestaju po isteku 24 –og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrivanja, 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 zahtjev 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.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE – PAKET PREMIUM

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.
- 1.3. ako Korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu;
 - 1.4. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
 - 1.5. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
 - 1.6. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez znanja i odobrenja vlasnika vozila ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila;
 - 1.7. Korisnik sudjelovao u kladenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
 - 1.8. Korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrkama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
 - 1.9. Ako su vozačke sposobnosti Korisnika bile bitno smanjene tako da nije bio u stanju na siguran način upravljati vozilom, a posebno ako je u trenutku pokrivenog događaja bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
2. Prava iz proizvoda Pomoć na cesti gubi Korisnik koji omogući da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz prethodnog stavka ovog članka.
 3. ORYX nije odgovoran za eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka neovisnih o ORYX-u (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na cesti i sl.), koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Općih uvjeta.

Teritorijalno pokriva – Republika Hrvatska i inozemstvo

Članak 16.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Pomoći na cesti opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Republike Hrvatske i na području Europe što obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Hrvatska, Gibraltar, Grčka, Irska, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Moldavija, Monako, Nizozemska, Norveška, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija, Perma), San Marino, Slovačka, Slovenija, Sjeverna Makedonija, Srbija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo i odnose se na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

Isključenje obveze ORYX-a

Članak 17.

1. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga pomoći na cesti u slučaju ako je:
 - 1.1. korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih člankom 3. ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika;
 - 1.2. ako organizaciju usluga proizvoda pomoći na cesti nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 18.

1. ECC će prikupljati samo one podatke koji su potrebni za ostvarenje pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti, 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 Pomoć na cesti, 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 Pomoć na cesti, 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 obaveštava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s Korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE – PAKET PREMIUM

kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i može bitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.

6. Korisnik je obavezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti ECC i ORYX o svakoj promjeni identifikacijskih podataka koje je dao prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg mu pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti 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) Pravo na brisanje („zaborav“), d) Pravo na ograničenje obrade, e) Pravo 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 19.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoći na cesti 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 Pomoć na cesti 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.

Ostale odredbe

Članak 20.

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 08.07.2021. godine.