

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 1818
(za pozive iz inozemstva +3851 2900 312)
e – mail: info@oryx-asistencija.hr

Uvodne odredbe i predmet uvjeta

Članak 1.

1. Pojedine riječi i izrazi u smislu ovih Općih uvjeta i pravila ostvarivanja članstva i članskih pogodnosti ORYX Asistencije (dalje u tekstu: Uvjeti) imaju sljedeće značenje:
 - 1.1. „Pružatelj članskih pogodnosti“ – društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, Republika Hrvatska, (uz prodajno mjesto i u Sesvetama, Ljudevita Posavskog 7 A), OIB: 39135989747, upisano u sudski registar pod matičnim brojem subjekta (MBS): 080010340. Iznos temeljnoga kapitala iznosi 320.680.000,00 kuna i uplaćen je u cijelosti. Predsjednik Uprave društva je Pavo Zubak koji zastupa Društvo zajedno s jednim članom Uprave. Račun u Zagrebačkoj banci d.d., HR3223600001101282407;
 - 1.2. „ORYX“ i/ili „ORYX Asistencija“ – označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA d.o.o. organizira i pruža sustav članskih pogodnosti, obavlja djelatnost asistencije i u koju se članovi učlanjuju plaćanjem članarine;
 - 1.3. „Član“ – fizička ili pravna osoba koja ima važeće i valjano članstvo u ORYX Asistenciji temeljem kojeg ostvaruje pravo na članske pogodnosti;
 - 1.4. „Članarina“ – naknada koju član ili druga osoba u njegovo ime i za njegov račun plaća za učlanjenje u ORYX Asistenciju;
 - 1.5. „Članske pogodnosti“ – određeno pravo člana na pomoć u slučaju ostvarenja događaja koji je uključen u članske pogodnosti ili druge pogodnosti uključene u članstvo, a sve to do iznosa, na način i pod uvjetima koje predviđa određeni članski paket ORYX-a za koji je plaćena članarina;
 - 1.6. „Članski paket“ – označava sadržaj prava i pogodnosti, definiranih općim uvjetima predmetnog paketa, na koje član ima pravo za vrijeme trajanja i važenja članstva (npr. paketi Basic, Classic, Exclusive i sl.);
 - 1.7. „Aktivacija članstva“ – označava trenutak od kojeg član stječe pravo koristiti pogodnosti svog članskog paketa;
 - 1.8. „Teritorij“ – označava područje na kojem ORYX pruža određene članske pogodnosti, a koji je posebno definiran za pojedini članski paket.
2. Polazeći od prethodno navedenog, ovim se Uvjetima reguliraju odnosi između pružatelja članskih pogodnosti kao organizatora jedinstvenih članskih pogodnosti s jedne strane te članova ORYX Asistencije kao korisnika članskih pogodnosti s druge strane.
3. Ovi Uvjeti odnose se i na korištenje internet trgovine ORYX Asistencije – na području Republike Hrvatske – a koja je dostupna na www.oryx-asistencija.hr. Stranicu posjetitelji mogu koristiti bez naknade za korištenje, a prema pravilima iz ovih Uvjeta. Sadržaj ove stranice zaštićen je autorskim pravom koje pripada ili je ustupljeno ORYX-u. ORYX također posjeduje autorsko pravo uređivanja, izbora i usklađivanja sadržaja ove stranice. Ova stranica sadrži zaštitne znakove, imena pojedinaca i drugo slično intelektualno vlasništvo. Sve fotografije, slike i ostali materijali koji se pojavljuju na ovoj internet stranici su vlasništvo ORYX-a te nije moguće korištenje istih (istog materijala) bez njegovog pisanog odobrenja. Također, nije dopuštena uporaba bilo kojeg materijala s ove stranice u svezi s prodajom ili nuđenjem na prodaju proizvoda ili usluga bilo koje vrste. Definirano dopuštenje i način uporabe ove internet stranice ne smije se prenositi, podugovarati ili dodjeljivati te će se svaki namjeravani i pokušani prijenos, podugovaranje ili dodjeljivanje smatrati ništavnim. Uporabom materijala s internet stranica medijski korisnici obvezuju se u potpunosti pridržavati ovdje utvrđenih ograničenja, uvjeta i zahtjeva. ORYX ne daje jamstvo ili pravo prigovora u pogledu točnosti i potpunosti bilo kojih materijala koji se nalaze na njezinim internet stranicama te se ne smatra odgovornim za eventualne posljedice koje mogu nastati zbog drugačijeg tumačenja materijala na ovim internet stranicama.
4. Na sve međusobne odnose ORYX-a i člana, koji nisu uređeni ovim Uvjetima na odgovarajući se način primjenjuju i opći uvjeti određenog članskog paketa za koji je plaćena članarina i važeći propisi Republike Hrvatske.
5. Ovi Uvjeti zajedno s općim uvjetima pojedinog članskog paketa sadržavaju sve predugovorne obavijesti s kojima se potrošač i svaki drugi član mora upoznati prije učlanjenja te se istima regulira odnos između pružatelja članskih pogodnosti i člana.

Učlanjenje i uvjeti prodaje

Članak 2.

1. Član ORYX Asistencije može postati svaka punoljetna osoba s prebivalištem ili privremenim boravištem u Republici Hrvatskoj.
2. Članstvo u ORYX Asistenciji može se ostvariti potpisom na pristupnici, ispunjavanjem on-line pristupnice, kupnjom na Internet trgovini i drugim dostupnim i od ORYX-a uspostavljenim kanalima učlanjenja te uplatom članarine.
3. Ispunjavanjem podataka na pristupnici ili on-line obrascu, slanjem SMS-a ili davanjem podataka putem snimljenoga telefonskog razgovora s ORYX-om ili partnerom s kojim ORYX ima sklopljen ugovor o prodaji članstva prilikom učlanjenja, član prihvaća kupovinu članarine i obvezuje se izvršiti plaćanje članstva ukoliko ista nije ranije plaćena.
4. U pristupnicu se unose odnosno prilikom učlanjenja upotrebom sredstava daljinske komunikacije (npr. telefonom, internetom, SMS-om i sl.) uzimaju:
 - 4.1. podaci o članu (ime i prezime, OIB, fizička ili pravna osoba koja je nositelj članstva i plaćanja članarine) i/ili o korisniku članskih pogodnosti (ako je korisnik osoba različita od uplatitelja članarine);
 - 4.2. adresa za komunikaciju i dostavu članske kartice i obavijesti;
 - 4.3. podaci o paketu članstva;
 - 4.4. podaci koji su potrebni radi korištenja prava iz predmetnog paketa članstva (npr. šasija vozila, adresa stambenog prostora i sl.) i dodatnih ugovorenih pogodnosti.
5. Postupak učlanjenja putem Internet trgovine podrazumijeva sljedeće radnje:
 - 5.1. klikom na paket članstva (Basic, Classic ili Exclusive) kojom radnjom posjetitelj ima vidljive detalje o paketu članstva i naznačuje željeni paket;
 - 5.2. klikom na polje „fizička osoba“ ili „pravna osoba“ kojom radnjom posjetitelj naznačuje svojstvo osobe koja želi postati član;
 - 5.3. upis osobnih podataka u za to predviđena mjesta te nakon čega posjetitelj treba kliknuti na polje „Načini plaćanja“;
 - 5.4. ako je posjetitelj kliknuo na polje „Online“ preusmjerava se na sigurnu stranicu za online autorizaciju kreditnih i debitnih kartica posrednika u online naplati Corvus info d.o.o. te po uspješnoj uplati dolazi na stranicu potvrde uspješnosti zahtjeva;
 - 5.5. alternativno toč. 5.4., ako je posjetitelj kliknuo na polje „Offline“ te je izabrao uplatu putem virmana, posjetitelj dolazi na stranicu gdje su mu vidljivi podaci za uplatu. Istovremeno, posjetitelju se šalje e-mail s potvrdom narudžbe i istim podacima za uplatu.

6. Učlanjenje se smatra izvršenim u trenutku kada je član dostavio ORYX-u popunjenu pristupnicu ili kada je putem nekog drugog kanala učlanjenja (npr. telefonom, internetom, SMS-om) u skladu sa st. 3. i 4. ovog članka dao potrebne podatke ORYX-u za učlanjenje te platio članarinu.
7. Vrste i iznos članarine ovise o vrsti članskog paketa koji član odabire kao i trajanju članstva te su jasno i nedvosmisleno naznačene prilikom ugovaranja članstva. Sve cijene na našoj web stranici izražene su u kunama (HRK) te sadržavaju sve troškove ugovaranja članstva, uključujući troškove dostave članske kartice iz čl. 7. ovih Uvjeta kao i ostale manipulativne troškove.
8. ORYX za uplatu članarine prihvaća plaćanje u gotovini, debitnim karticama i kreditnim karticama, sve sukladno pojedinom prodajnom mjestu. Za kupnju putem Internet trgovine moguće je jednokratno plaćanje putem sljedećih kartica: Visa, Mastercard®, Maestro®, American Express® i Diners
9. Svaka strana snosi svoje troškove daljinske komunikacije u svrhu učlanjenja, prema uvjetima koje ima sa svojim operaterom.

Corvus Pay

Članak 3.

1. Pri plaćanju na internet trgovini ORYX Asistencije posjetitelj koristi CorvusPay – napredni sustav za siguran prihvrat platnih kartica putem interneta. Molimo posjetitelje da prije postupka uplate pročitate uvjete korištenja tvrtke CorvusPay i uvjete korištenja kartičarske kuće putem koje vršite uplatu. Izvršenom uplatom podrazumijeva se da su posjetitelji pročitali uvjete poslovanja tvrtke CorvusPay i uvjete korištenja kartičarske kuće putem koje vrše uplatu.
2. CorvusPay osigurava potpunu tajnost kartičnih podataka od trenutka kada su upisani u CorvusPay platni formular. Platni podaci prosljeđuju se šifrirano od web preglednika posjetitelja do banke koja je izdavatelj kartice. Internet trgovina ORYX Asistencije nikada ne dolazi u kontakt s cjelovitim podacima o platnoj kartici posjetitelja. Također, podaci su nedostupni čak i djelatnicima CorvusPay sustava. Izolirana jezgra samostalno prenosi i upravlja osjetljivim podacima, čuvajući ih pri tom potpuno sigurnima.

3. Formular za upis platnih podataka osiguran je SSL transportnom šifrom najveće pouzdanosti. Svi skladišteni podaci dodatno su zaštićeni šifriranjem, korištenjem kriptografskog uređaja certificiranog prema FIPS 140-2 Level 3 standardu. CorvusPay zadovoljava sve zahtjeve vezane uz sigurnost *on-line* plaćanja propisane od strane vodećih kartičnih brandova, odnosno posluje sukladno normi – PCI DSS Level 1 – najviši sigurnosni standard industrije platnih kartica. Pri plaćanju karticama uvrštenim u 3-D Secure program banka uz valjanost same kartice dodatno potvrđuje i identitet posjetitelja pomoću tokena ili lozinke.
 4. CorvusPay sve prikupljene informacije smatra bankovnom tajnom i tretira ih u skladu s tim. Informacije se koriste isključivo u svrhe za koje su namijenjene. Osjetljivi podaci u potpunosti su sigurni, a njihova privatnost zajamčena je najmodernijim zaštitnim mehanizmima. Prikupljaju se samo podaci nužni za obavljanje posla sukladno propisanim zahtjevnim procedurama za *on-line* plaćanje.
 5. Sigurnosne kontrole i operativne procedure primijenjene na infrastrukturu osiguravaju trenutnu pouzdanost CorvusPay sustava. Uz to održavanjem stroge kontrole pristupa, redovitim praćenjem sigurnosti i dubinskim provjerama za sprječavanje ranjivosti mreže te planskim provođenjem odredbi o informacijskoj sigurnosti trajno održavaju i unaprjeđuju stupanj sigurnosti sustava zaštitom kartičnih podataka.
3. Član koji je učlanjenje izvršio putem sredstva daljinske komunikacije ili izvan poslovnih prostorija ORYX-a u smislu Zakona o zaštiti potrošača (dalje ZPP), može raskinuti članstvo ne navodeći razlog za to (čl. 72. ZPP), u roku 14 (četnaest) dana od učlanjenja, uz uvjet da prije toga nije koristio članske pogodnosti. Raskid članstva vrši se putem nedvosmislene pismene izjave kojom član izražava svoju volju da raskine članstvo. Da bi član mogao ostvariti pravo na jednostrani raskid članstva, mora izjavu o raskidu poslati ORYX-u prije isteka roka za raskid elektroničkom poštom na e-mail: info@oryx-asistencija.hr ili poštom na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7/A, 10 360 Sesvete, Hrvatska, u kojoj će navesti svoje ime i prezime, adresu, OIB, i članski ID broj. Članstvo se smatra raskinutim trenutkom kad ORYX primi potpunu i nedvojbenu izjavu o raskidu. Ako su ispunjeni svi prethodno navedeni uvjeti, ORYX će potom u roku 14 (četnaest) dana vratiti uplaćenu članarinu.
 4. Godišnja članarina, kao i članarina za svako drugo razdoblje članstva plaća se unaprijed. Nakon isteka članske godine odnosno razdoblja, ORYX nema obvezu realiziranja zahtijevanih članskih pogodnosti ako najkasnije do prestanka važenja prethodne članske godine/razdoblja nije evidentirana uplata članarine za sljedeće razdoblje.

Aktivacija/početak i završetak članstva

Članak 4.

1. Članstvo će biti aktivirano i pravovaljano protekom 7. (sedmog) kalendarskog dana odnosno u 00:00 sati onog dana koji slijedi iza 7. (sedmog) kalendarskog dana nakon što je član dostavio/pružio ORYX-u sve potrebne podatke za učlanjenje sukladno čl. 2. st. 3. i 4. ovih Uvjeta i platio članarinu. U rok od 7 kalendarskih dana iz ove točke računa se i dan kad je član dostavio/pružio potrebne podatke.
2. Članstvo u ORYX-u se naplaćuje i vrijedi jednu kalendarsku godinu odnosno 12 mjeseci (ili drugačije ovisno o dogovorenim uvjetima o kojima su kupci članarina prethodno obaviješteni prije učlanjenja). Članstvo završava protekom onog dana posljednjeg mjeseca, odnosno godine, koji po svome broju odgovara danu kada je članstvo aktivirano. Ako nema tog dana u posljednjem mjesecu, rok završava posljednjeg dana toga mjeseca.

Podaci o članu

Članak 5.

1. U pristupnicu, SMS, *on-line* obrazac ili telefonski se unose podaci o članu iz čl. 2. st. 4. ovih Uvjeta i drugi potrebni podaci sukladno općim uvjetima predmetnog paketa članstva.
2. Potpisom pristupnice, ispunjavanjem *on-line* obrasca, slanjem SMS-a od strane člana (fizičke osobe) ili davanjem podataka putem snimljenoga telefonskog razgovora s ORYX-om ili partnerom s kojim ORYX ima sklopljen ugovor o prodaji članstva, ORYX može za potrebe evidencije te u svrhu ostvarivanja članskih pogodnosti koristiti, upisivati i obrađivati njegove osobne podatke, uključujući OIB.
3. ORYX prikuplja, obrađuje i čuva osobne podatke o svojim članovima u skladu sa važećim propisima o zaštiti privatnosti, ovim Uvjetima i Izjavom o privatnosti dostupnoj na web stranici ORYX Asistencije.
4. ORYX zadržava pravo odbijanja učlanjenja kao i isključenja iz ORYX Asistencije ako uoči nepravilnosti ili u slučaju da član dostavi netočne ili nepotpune podatke ili u slučaju zloupotrebe podataka, a o čemu će član biti obaviješten.

5. Uz prethodni pristanak člana, ORYX ima pravo obavještavati ga raznim komunikacijskim sredstvima (e-mail, SMS, pismeno i sl.) o novim proizvodima, uslugama i aktualnim ponudama te izravno promovirati i nuditi individualno oblikovane promidžbene obavijesti, kao i savjetovati člana o vrstama članstva i članskih pogodnosti. Navedeni pristanak podrazumijeva i ovlaštenje ORYX-u da koristi i obrađuje osobne podatke člana, kao i podatke o korištenju članskih pogodnosti.
6. Član u svako doba, besplatnim pozivom na broj **0800 18 18** ili slanjem obavijesti u pisanom obliku, što uključuje i elektroničku poštu, uz nedvojbenu identifikaciju, može u cijelosti ili djelomično opozvati pristanak iz prethodnog stavka.
7. Navedeni pristanak, ako nije opozvan, vrijedi i nakon prestanka članstva u ORYX Asistenciji.
8. ORYX ima pravo obavještavati člana (pisanim putem, elektroničkom poštom, internetskim stranicama ORYX-a, SMS-om, kao i drugim odgovarajućim načinima) o obradi podataka i zaštiti privatnosti te o načinu prikupljanja pristanaka.
9. Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, član se obavještava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s korisnicima, pružanja pogodnosti, poboljšanja kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i može bitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.

Paketi članstva

Članak 6.

1. Pri učlanjenju član odabire paket članstva. Paketi članstva razlikuju se u opsegu i količini članskih pogodnosti.
2. Članstvom u ORYX Asistenciji član ostvaruje pravo na članske pogodnosti koje su definirane određenim paketom članstva. Lista pogodnosti i uvjeti isporuke i korištenja članskih pogodnosti unutar konkretnog paketa definirani su općim uvjetima predmetnog članskog paketa.
3. U sklopu članstva za tehničku pomoć na moru, članske pogodnosti se odnose i vrijede za razdoblje od listopada do travnja od 8:00 do 16:00 h, a tijekom ostalih mjeseci 24 h.
4. Korištenje određenih članskih pogodnosti pojedinog paketa članstva za člana je besplatno do limita i u sadržaju definiranom općim uvjetima pojedinog paketa članstva, a za vrijeme trajanja i važenja članstva. Ako član zahtjeva korištenje usluga koje nisu uključene u njegov paket članstva ili koristi usluge i nakon što iscrpi pravo na besplatne usluge, daljnje korištenje tih usluga ORYX će naplatiti po svom važećem cjeniku za tu vrstu usluga.

Članska kartica

Članak 7.

1. ORYX je obvezan, u pravilu u roku od 14 (četnaest) radnih dana od dana aktivacije članstva, dostaviti članu karticu ORYX Asistencije s imenom i prezimenom, serijskim brojem kartice, oznakom paketa članstva, datumom do kada vrijedi članstvo te druge bitne sastojke zaključenog članstva za odnosni članski paket.
2. U slučaju učlanjenja na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ORYX-a, dostava prema prethodnom stavku smatra se potvrdom potrošaču o sklopljenom članstvu te ako je član suglasan predmetna potvrda može mu se dostaviti i putem e-pošte.
3. Pružatelj pogodnosti je izdavatelj kartice ORYX Asistencije, koja ostaje u njegovu vlasništvu. ORYX može, prema vlastitoj procjeni i bez prethodne najave, isključiti iz sustava članskih pogodnosti bilo kojeg člana ako član nanese štetu ili na bilo koji način zlouporabi članstvo u ORYX Asistenciji. ORYX je obvezan obrazložiti svoju odluku i o istoj obavijestiti člana.
4. U slučaju gubitka ili krađe kartice, član je obvezan nestanak kartice prijaviti na telefonski broj kontaktnog centra i zatražiti izradu nove kartice. Ako postoji sumnja u zloupotrebu kartice člana, član treba telefonski obavijestiti ORYX.

Promjena podataka

Članak 8.

1. Član je obvezan u pisanom obliku, što uključuje i elektroničku poštu, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti ORYX o svakoj promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene.
2. Ako u navedenom roku član ne obavijesti ORYX o promjeni osobnih ili identifikacijskih podataka te ako mu zbog toga propusta ne mogu biti dostavljene ORYX-ove obavijesti ili drugi materijali, ORYX ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku. Isto se odnosi i na pozive za obnovu članstva i požurnice koje ORYX šalje na posljednju dojavljenu adresu člana.

Podnošenje prigovora

Članak 9.

1. Član može sporna pitanja, pritužbe i nesporazume proizašle iz ovih Općih uvjeta (prigovore) dostaviti u pisanom obliku na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7A, 10 360 Sesvete ili putem e-maila na info@oryx-asistencija.hr iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
2. ORYX će odgovoriti u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora.

Rješavanje sporova

Članak 10.

1. Svi sporovi koji bi proizašli iz tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Uvjeta, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.
2. U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se nadležnost suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

Završne odredbe

Članak 11.

1. Ovi Uvjeti se primjenjuju na sve važeće pakete članstva koje ORYX pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Uvjeta.
2. Potpisom pristupnice, ispunjavanjem on-line obrasca, slanjem SMS-a te davanjem podataka putem snimljenoga telefonskog razgovora prilikom učlanjenja u ORYX, član izjavljuje da je upoznat s ovim Uvjetima te da bezuvjetno prihvaća ove Uvjete.
3. Odredbe ovih Uvjeta podložne su promjenama od strane pružatelja pogodnosti te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni na web stranici ORYX Asistencije, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 16.09.2019. godine.