Pomoć na cesti
ORYX ASISTENCIJA

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PAKETA ČLANSTVA "START"

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 1818
Za pozive iz inozemstva +385 1 2900 312
e – mail: info@oryx-asistencija.hr

Uvodne odredbe

Članak 1.

1. Ovim se Općim uvjetima reguliraju odnosi između društva ZUBAK GRUPA d.o.o., OIB: 39135989747 sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, Republika Hrvatska, upisano u sudski registar pod matičnim brojem subjekta (MBS): 080010340 (u daljnjem tekstu pod komercijalnim nazivom i brendom: ORYX i/ili ORYX Asistencija) kao organizatora jedinstvenih članskih pogodnosti paketa članstva „START" s jedne strane te članova ORYX Asistencije kao korisnika članskih pogodnosti paketa članstva „START" s druge strane. Na ove se Opće uvjete na odgovarajući način primjenjuju i dopunjavaju ih Opći uvjeti i pravila ostvarivanja članstva i članskih pogodnosti ORYX Asistencije.
2. Potpisom pristupnice, ispunjavanjem on-line obrasca, te davanjem podataka putem telefonskog razgovora prilikom učlanjenja u ORYX, član prihvaća ovdje navedene i utvrđene uvjete i pogodnosti paketa članstva "START" (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti).
3. Članske pogodnosti ostvaruju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.
4. ORYX se obvezuje članu izdati karticu s naznakom paketa članstva.
5. Članske pogodnosti vezane uz vozilo i pomoć na cesti mogu se koristiti samo za motorno vozilo s najmanje 2, a najviše 4 kotača koje je namijenjeno za prijevoz putnika i koje osim sjedala za vozača ima još najviše 8 sjedala (kategorija M1) i motorno vozilo s najmanje 4 kotača namijenjeno za prijevoz roba čija najveća dopuštena masa nije veća od 3,5 tone (kategorija N1), a koje je propisno registrirano.
6. Članstvo fizičke osobe glasi na ime, prezime i OIB fizičke osobe. Član može koristiti članske pogodnosti ukoliko se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je član vlasnik ili nije vlasnik vozila, vozač ili suvozač.
7. Članstvo pravne osobe glasi na vozilo, tj. broj šasije automobila. U slučaju članstva pravne osobe članske pogodnosti može koristiti bilo koja osoba koja upravlja vozilom.
8. Iznosi/limiti pojedinih članskih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama, predstavljaju bruto vrijednost – što znači da u sebi sadržavaju/uključuju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja – te se obračunavaju prema cjeniku članskih pogodnosti.
9. Član sam snosi troškove koji premašuju iznose/limite navedene u ovim Općim uvjetima. U slučaju korištenja usluga iznad limita članskih pogodnosti ili usluga koje nisu uključene u ovaj paket, član može koristiti iste uz obvezu podmirenja usluge prema cjeniku članskih pogodnosti.
10. Vrijednost godišnje članarine sukladna je cjeniku članarina ORYX-a.

Pokriveni događaji

Članak 2.

1. Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje člana koji mu daju pravo na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Općim uvjetima su sljedeći:
   - 1.1. **nezgoda/nesreća** zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
   - 1.2. **nemarno rukovanje** vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
   - 1.3. **tehnička neispravnost** vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom ili opasnom po život;
   - 1.4. **vanjski utjecaj** koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.
2. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje članskih pogodnosti u situacijama u kojima je do kvara na vozilu došlo zbog 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 člana te ako su vozačke sposobnosti člana 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.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PAKETA ČLANSTVA "START"

Članske pogodnosti paketa „START"

Članak 3.

1. Član u članskoj godini ima pravo koristiti ove pogodnosti:
   - **1.1.** usluga kontaktnog centra kojem član 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 (popravka) na cesti, jednokratno za vrijeme trajanja pokrića do ukupnog iznosa od 132,72 EUR;
   - **1.3.** usluga prijevoza vozila, jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, do prvog ovlaštenog ili neovlaštenog servisa;
   - **1.4.** neograničeno korištenje aplikacije Putni Anđeo;
   - **1.5.** neograničen broj usluga ORYX Asistencije, uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti.

   **NAPOMENA: Fiksni tečaj konverzije 7.53450 kuna za jedan euro*

2. Pogodnosti vezane uz vozilo (pomoć na cesti, prijevoz vozila), član ostvaruje pozivom kontaktnom centru na jedinstveni broj telefona 0800 18 18. Kontaktni centar ORYX-a na raspolaganju je 24 sata dnevno, 365 dana u godini. Ako se poziv upućuje iz inozemstva potrebno je nazvati +385 1 2900 312.
3. Ako zbirni troškovi višekratnih usluga tijekom članske godine budu veći od limita iz st. 1. ovog članka, razliku podmiruje član u trenutku prekoračenja limita.

Obveze člana

Članak 4.

1. Član je dužan:
   - **1.1.** organizaciju usluga pomoći na cesti povjeriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja kao i slijediti sve njegove upute te poduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete;
   - **1.2.** biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna intervencija hitne medicinske pomoći);
   - **1.3.** identificirati se članskom karticom i osobnim dokumentom koji nedvojbeno potvrđuje identitet člana, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet člana;
   - **1.4.** prijaviti u pisanoj formi svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a u roku 30 dana od nastanka pokrivenog događaja.
2. U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaj član se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a **osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja. U suprotnom član podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.**
3. U slučaju da član nije postupio u skladu s obvezama iz st. 1. – 2. ovog članka, isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga Pomoći na cesti.

Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

1. Prilikom dojave, član je obvezan predstaviti se ovim podacima:
   - **1.1.** članski broj;
   - **1.2.** ime i prezime;
   - **1.3.** registarska oznaka vozila;
   - **1.4.** vrsta i marka vozila;
   - **1.5.** broj mobitela, ako ga član ima;
   - **1.6.** što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
   - **1.7.** druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
2. Kontaktni centar, nakon provjere podataka, organizirat će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom člana kada će usluga biti pružena. ORYX će nastojati da interventno vozilo 45 minuta po primitku poziva bude 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).
3. ORYX će 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 odgovora za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta i/ili uzrokovane običnom nepažnjom i/ili drugim djelovanjem te štete koje niti član niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
4. Nakon pružene članske pogodnosti, član dobiva računski obrazac koji je obvezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja članskih pogodnosti.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PAKETA ČLANSTVA "START"

Pomoć (popravak) na cesti

Članak 6.

1. Nakon zatraženog pružanja pomoći na cesti operater kontaktnog centra procjenjuje koju konkretnu vrstu usluge je potrebno pružiti članu. 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 putem telefona daje članu 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. Popravak vozila na cesti uključuje ove radnje:
   3.1. istakanje krivo natočenoga goriva;
   3.2. dolijevanje goriva;
   3.3. zamjena kotača i guma;
   3.4. zamjena ili punjenje akumulatora;
   3.5. zamjena lako zamjenjivih dijelova na vozilu;
   3.6. otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski).
4. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkog jamstva. Lista i/ili popis takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
5. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa upoznat će člana s radovima koje je 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 člana. U suprotnome, član može aktivirati uslugu prijevoza vozila.
6. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi član, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
7. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, uspostavi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, član može koristiti uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga pomoć na cesti nije korištena.
8. 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 pomoći na cesti iz čl. 3. st. 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;
   1.3. prijevoz (šlepanje) vozila;
   1.4. istovar vozila.
2. 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 prijevoza vozila iz čl. 3. st. 1. ovih Općih uvjeta.

Putni Anđeo

Članak 8.

1. Putni Anđeo je sustav/aplikacija koji detektira vožnju ako je aktivirana (automatski ili ručno od strane člana) te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutačne vožnje člana. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se ostvarili parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu, trenutačno se aktivira automatski poziv prema pozivnom centru ORYX-a koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih agenti pozivnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma, te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati člana 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 članu biti dostupni i na njegovom pametnom telefonu nakon instaliranja i aktivacije Aplikacije. Opća pravila i uvjeti korištenja aplikacije Putni Anđeo dopunjuju ove Opće uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Anđeo.

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 9.

1. Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa članstva nastojati rješavati mirnim putem.
2. Članovi su obvezni o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz ovih Općih uvjeta bez odgađanja izvijestiti ORYX. Potonje obavijesti članovi dostavljaju u pisanom obliku na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ljudevita Posavskog 7A, 10 360 Sesvete ili putem e-maila na prigovori@oryx-assistance.com ili osobno u našim poslovnim prostorijama na prethodno navedenoj adresi iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.

3. ORYX će odgovoriti u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora.
4. Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa 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 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.

Ostale odredbe

Članak 10.

1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni Opći uvjeti biti objavljeni na web stranici ORYX-a, od kada i stupaju na snagu, ako drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana donošenja i objave.

Ovi su Opći uvjeti doneseni i objavljeni 01.01.2023.