

UVJETI I POGODNOSTI PAKETA ČLANSTVA "EXCLUSIVE"

1. Potpisom Pristupnice, ispunjavanjem on-line obrasca, slanjem SMS-a te davanjem podataka putem telefonskog razgovora prilikom učlanjenja u ORYX, Član prihvaća ovdje navedene i utvrđene uvjete i pogodnosti paketa članstva "EXCLUSIVE" (u daljnjem tekstu: Uvjeti).
 2. Članske pogodnosti ostvaruju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske i Europe.
 3. ORYX se obvezuje Članu izdati karticu s naznakom paketa članstva.
 4. Članske pogodnosti vezane uz vozilo i pomoć na cesti mogu se koristiti samo za propisno registrirana vozila.
 5. Svi novčani iznosi članskih pogodnosti prikazani su u bruto iznosu i obračunavaju se prema cjeniku članskih pogodnosti.
 6. Član snosi troškove koji premašuju najveći iznos po limitu navedenom u ovim Uvjetima.
 7. Vrijednost godišnje članarina sukladna je cjeniku članarina ORYXA.
 8. Pod pojmom vozilo podrazumijeva se motorno vozilo za prijevoz osoba, visine do 2,5 metara, širine do 2,55 metara, dužine do 6 metara, najveće dopuštene mase do 3.500 kilograma te koje, osim sjedala za vozača, ima najviše 8 sjedala.
 9. Sljedeći događaji pokriveni su ovim Uvjetima:
 - 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.
 10. Iznimke od pružanja usluga tehničke pomoći na cesti jesu situacije u kojima je do kvara na vozilu došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaza, sudjelovanja u kladenju, kriminalu i tučnjavama, sudjelovanja u natjecanjima i utrkama, namjernog djelovanja Člana, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti.
 11. Član u članskoj godini ima pravo koristiti ove pogodnosti:
 - besplatna usluga "Pomoć na cesti" ukupnog iznosa do najviše 1.500,00 kn;
 - besplatna usluga prijevoza vozila, od mjesta nesreće, odnosno pronalaska vozila ukupnog iznosa do najviše 5.000,00 kn;
 - besplatna usluga prijevoza vozila u slučaju krađe ukupnog iznosa do najviše 1.000,00 kn;
 - usluga korištenja zamjenskog vozila ukupnog iznosa do najviše 1.500,00 kn;
 - priznavanje troškova hotelskog smještaja (5*) najdulje do 3 dana;
 - organizacija i priznavanje troškova nastavka putovanja javnim prijevozom ukupnog iznosa do najviše 1.000,00 kn;
 - usluga dostave vozila nakon popravka ukupnog iznosa do najviše 500,00 kn;
 - besplatno čuvanje, na teritoriju RH, vozila u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nesreći, do najdulje 15 dana;
 - usluga tehničke pomoći na moru ukupnog iznosa do 500,00 kn;
 - neograničena usluga savjetovanja pri osiguranju vozila;
 - besplatno primanje magazina VOZIONA na kućnu adresu;
 - korištenje popusta u programu "ORYX program ušteda" te
 - neograničen broj usluga prijevoza vozila uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti.
12. Pogodnosti vezane uz vozilo (Pomoć na cesti, prijevoz vozila), Član ostvaruje pozivom Kontaktnom centru za pružanje usluga tehničke pomoći na cesti na jedinstveni broj telefona 0800 18 18. Kontaktni centar ORYXA na raspolaganju je 24 sata dnevno, 365 dana u godini. Ako se poziv upućuje iz inozemstva potrebno je nazvati +385 1 2900 312.
 13. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, Član se treba identificirati predloženjem članske kartice i osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet Člana.
- Pomoć na cesti
14. Člansku pogodnost Pomoć na cesti Član može ostvariti višekratno tijekom članske godine, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom Član upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u prometu, i ako je pozivom na besplatni telefon 0800 18 18 zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge. Ako se poziv upućuje iz inozemstva potrebno je nazvati +385 1 2900 312.
 15. Prilikom dojava, Član je obavezan predstaviti se ovim podacima: članski broj, ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi te drugim podacima koje operater Kontaktnog centra zatraži, uključujući i opis kvara.
 16. Kontaktni centar ORYXA nakon provjere podataka organizirat će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom Člana kada će usluga biti pružena. ORYX se obvezuje da će intervencijsko vozilo 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 te drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
 17. Dežurni operater procjenjuje koju je vrstu usluge potrebno prvenstveno pružiti Članu. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
 - na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYXA;
 - ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje Članu tehničke upute za otklanjanje kvara putem telefona.

18. 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.
19. Član treba biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predočiti važeću člansku karticu ORYX Asistencije te neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet Člana.
20. Popravak vozila na cesti uključuje ove radnje:
 - istakanje krivo natočenoga goriva
 - dolijevanje goriva
 - zamjena kotača i guma
 - zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača
 - zamjena remenja, svjećica i ostalih lako zamjenjivih dijelova na vozilu
 - otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski).
21. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkog jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
22. 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 će slučajevima ekipa pristupiti radovima uz prethodni pristanak Člana. U suprotnome Član može aktivirati uslugu prijevoza vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenoga ili neovlaštenog servisa.
23. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokriće te trošak snosi Član.
24. 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.
25. Ovo člansko pravo besplatno je za članove do ukupnog iznosa koji je određen članskim pogodnostima. U slučaju korištenja usluga iznad limita članskih pogodnosti, Član može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti.
26. Nakon pružene usluge pomoći na cesti, Član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog paketa članstva.

Prijevoz vozila

27. Uslugu prijevoza vozila Član može koristiti višekratno tijekom članske godine, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom Član upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u prometu, i ako je pozivom na besplatni telefon 0800 18 18 zatražio prijevoz vozila i sačekao pružanje usluge. Ako se poziv upućuje iz inozemstva potrebno je nazvati +385 1 2900 312. Ako je pak vozilo bilo ukradeno, a krađa prijavljena policiji koja je potom pronašla vozilo, Član ima pravo na organizirani povratak vozila od mjesta pronalaska vozila do prebivališta Člana.

28. Prilikom dojava, Član je obavezan predstaviti se ovim podacima: članski broj, ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi te drugim podacima koje operater Kontaktnog centra zatraži.
29. Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje: dolazak na mjesto intervencije, dijagnoza kvara na vozilu, utovar vozila na interventno vozilo, prijevoz vozila.
30. Član treba biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predočiti važeću člansku karticu ORYX Asistencije te neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet Člana.
31. Usluga prijevoza vozila obavit će se do adrese prebivališta Člana, ili do najbliže radionice ili servisa. Na zahtjev Člana, prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedenih.
32. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično uključeni su u cijenu intervencije.
33. Ovo člansko pravo besplatno je za članove do ukupnog iznosa koji je određen članskim pogodnostima. U slučaju korištenja usluga iznad limita članskih pogodnosti, Član može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti.
34. Nakon pružene usluge pomoći na cesti, Član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog paketa članstva.

Zamjensko vozilo

35. Uslugu zamjenskoga vozila Član može koristiti višekratno tijekom članske godine prilikom korištenja usluga popravka ili prijevoza vozila, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom Član upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te je pozivom na besplatni telefon 0800 18 18 zatražio uslugu zamjenskoga vozila. Ako se poziv upućuje iz inozemstva potrebno je nazvati +385 1 2900 312.
36. Usluga rent a cara podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - organizacija zamjenskog vozila
 - dostava vozila na mjesto intervencije ili primopredaja vozila u poslovnici rent a cara ili servisa
 - najam vozila.
37. Član može zatražiti uslugu rent a cara kada je vozilo nepokretno ili nesigurno za daljnju vožnju u ovim slučajevima:
 - tehničke neispravnosti vozila
 - nemarno rukovanje vozilom (npr. gumi-defekt, prazan akumulator i sl.)
 - nezgoda/nesreća
 - vanjski utjecaj.
38. Član koristi usluge rent a cara sukladno općim pravilima rent a car tvrtke i uvjetima najma.

39. Ovo člansko pravo je besplatno za članove do ukupnog iznosa koji je određen članskim pogodnostima. U slučaju korištenja usluga preko limita članskih pogodnosti, Član može koristiti usluge s 20 do 40 % popusta na redovni cjenik ORYX rent a car-a.

Organizacija i priznavanje troškova nastavka putovanja javnim prijevozom

40. Uslugu alternativnog prijevoza Član može koristiti višekratno tijekom članske godine prilikom korištenja usluga popravka ili prijevoza vozila, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom Član upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, te je pozivom na besplatni telefon 0800 18 18 zatražio uslugu alternativnog prijevoza.
41. Usluga alternativnog prijevoza podrazumijeva sljedeće radnje na terenu;
- Organizaciju nastavka putovanja (autobus, taxi, vlak, avion, brod)
 - Priznavanje troškova putovanja u slučaju kada član sam organizira putovanje. Član je obavezan ORYX-u priložiti kopiju računa u svrhu priznavanja troškova.
42. Član može zatražiti uslugu alternativnog prijevoza kada je vozilo nepokretno ili nesigurno za daljnju vožnju u slučaju:
- tehničke neispravnosti vozila
 - nemarno rukovanje vozilom (npr. gumi defekt, prazan akumulator i sl.)
 - nezgoda / nesreća
 - vanjski utjecaj
 - u slučaju krađe vozila
43. Ovo člansko pravo je besplatno za članove do ukupnog iznosa koji je određen članskim pogodnostima. U slučaju korištenja usluga preko limita članskih pogodnosti, Član može koristiti usluge o svom trošku.

Dostava vozila nakon popravka

44. Uslugu dostave vozila nakon popravka Član može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravka ili prijevoza vozila.
45. Usluga dostave vozila nakon popravka podrazumijeva sljedeće radnje na terenu;
- Utovar vozila
 - Prijevoz (šlepanje) vozila
 - Istovar vozila
46. Prilikom narudžbe usluge dostave vozila, Član treba dati sljedeće podatke;
- članski broj ili ime i prezime
 - marku i registarsku oznaku vozila
 - po mogućnosti, što točniju informaciju o lokaciji gdje se vozilo nalazi i kontakt osobi za primopredaju vozila
47. ORYX Kontaktni centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć Članu na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto gdje je smješteno vozilo Člana.

48. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično uključeni su u cijenu intervencije te samim time besplatni za Člana. Navedene troškove snosi ORYX.

49. Ovo člansko pravo besplatno je za članove do ukupnog iznosa koji je određen članskim pogodnostima. U slučaju korištenja usluga iznad limita članskih pogodnosti, Član može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti.

50. Nakon pružene usluge, Član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja članskog prava u bazi podataka članstva.

Usluga čuvanja vozila

51. 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.
52. Ovo člansko pravo besplatno je za članove do ukupnog iznosa koji je određen članskim pogodnostima. U slučaju korištenja usluga iznad limita članskih pogodnosti, Član može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti.
53. Nakon pružene usluge, Član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja članskog prava u bazi podataka članstva.

Putni Anđeo

54. Putni Anđeo je sustav/aplikacija koji pretvara pametni telefon u sigurnosni uređaj koji detektira vožnju ako je sustav Putni Anđeo automatski aktiviran ili ručno od strane člana te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutno 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.
55. Način aktivacije i rada sustava Putni Anđeo, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Putni Anđeo, dostupnim na <http://www.oryx-asistencija.hr/>, a koji uvjeti će članu 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.

Pomoć na moru

54. Član može zatražiti uslugu pomoći na moru kada je plovilo nepokretno ili nesigurno za daljnju plovidbu u ovim situacijama;
- tehnička neispravnost plovila
 - nemarno rukovanje plovilom
 - nezgoda/nesreća.
55. Za korištenje usluga tehničke pomoći na moru prije pozivanja Kontaktnog centra ORYX Asistencije potrebno je zapisati točan položaj koristeći GPS- sustav (geografska dužina i širina).

56. Narudžbu usluge pomoć na moru Član obavlja pozivanjem Kontaktnog centra na besplatni telefon 0800 18 18, a tada je potrebno utvrditi valjanost članstva, vrstu problema, utvrditi ima li ozlijeđenih, je li plovilo usidreno ili pluta, položaj plovila, nosi li more plovilo prema kopnu.
57. Nakon toga, Kontaktni centar uputit će interventno plovilo na mjesto intervencije.
58. Usluga prijevoz vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
- tegljenje
 - dostava rezervnih dijelova
 - pomoć pri pokretanju "jump start"
 - dostava goriva
 - oslobađanje propelera od užadi
 - odsukavanje u slučaju nasukavanja
 - pomoć u vezi s vremenskim uvjetima i područjem plovidbe.
59. Član treba biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predložiti važeću člansku karticu ORYX Asistencije te neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet Člana.
60. Troškove za dijelove ugrađene u plovilo odmah, na licu mjesta, u punom iznosu podmiruje Član. Nakon pružene usluge pomoći na moru, Član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja članskog prava u bazi podataka članstva.

Savjetovanje pri osiguranju vozila

61. Članovi ORYX Asistencije imaju pogodnost savjetovanja od strane ORYXOVA financijskog centra pri osiguranju vozila.
Usluga podrazumijeva:
- savjetovanje Člana pri osiguranju vozila
 - izradu ponude
 - odabir najbolje ponude za Člana
 - sklapanje ugovora o osiguranju tj. posredovanje pri osiguranju
62. Usluga se može koristiti neograničen broj puta tijekom godine za vrijeme valjanosti članskih pogodnosti.

ORYX Program ušteda

63. Član na osnovu članske kartice ostvaruje popuste na prodajnom mjestu prilikom kupovine proizvoda ili korištenja usluga kod partnera u ORYX Programu ušteda. Popusti se mogu koristiti neograničen broj puta tijekom važenja članstva u ORYX Asistenciji. Popis partnera, popis usluga i vrste pogodnosti navedene su na internetskoj stranici ORYX Asistencije.

Magazin VOZIONA

64. Član na adresu navedenu u članskim podacima dobiva svaki broj magazina VOZIONA potpuno besplatno u trenutku čim se isti pojavi u prodaji.

Ostale odredbe

65. Član može koristiti i druge usluge tehničke pomoći na cesti ORYX Asistencije izvan pokrića po tržišnim cijenama ORYXA koje ne ulaze u pokriće.
66. Ovi uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se 8 dana od objavljivanja.