

## **OPĆI UVJETI I PRAVILA OSTVARIVANJA ČLANSTVA I ČLANSKIH POGODNOSTI ORYX ASISTENCIJE**

### **1. UVODNE ODREDBE I PREDMET UVJETA**

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:

- a) „Pružatelj članskih pogodnosti“ - društvo ORYX GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/A, Hrvatska, upisana kod trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080591540, osobni identifikacijski broj: (OIB): 82333208898, [www.oryx-grupa.hr](http://www.oryx-grupa.hr), e-mail: [clanstvo@oryx-asistencija.hr](mailto:clanstvo@oryx-asistencija.hr) (dalje ORYX);
- b) „ORYX Asistencija“ - znači komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža sustav članskih pogodnosti, obavlja djelatnost pomoći iz djelatnosti ORYX-a i u koju se članovi učlanjuju plaćanjem članarine;
- c) „Član“ - fizička ili pravna osoba koja ima važeće i valjano članstvo u ORYX Asistenciji temeljem kojeg ostvaruje pravo na članske pogodnosti;
- d) „Članarina“ - naknada koju član ili druga osoba u njegovo ime i za njegov račun plaća za učlanjenje u ORYX Asistenciju;
- e) „Članske pogodnosti“ - znači određeno pravo člana na pomoć u slučaju materijalizacije /ostvarenja događaja koji je uključen u članske pogodnosti ili na 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 (npr. paketi Start, Basic, Classic i sl.), ovi Uvjeti i Opći uvjeti određenog članskog paketa dostupni na web stranici <http://www.oryx-asistencija.hr/>
- f) „Članski paket“ - označava sadržaj prava i pogodnosti, definiranih Uvjetima odnosno paketima, na koje član ima pravo za vrijeme trajanja i važenja članstva;
- g) „Aktivacija članstva“ - znači trenutak od kojeg član stječe pravo korist pogodnosti svog članskog paketa.
- h) „Teritorij“ - znači područje na kojem ORYX pruža određene članske pogodnosti, a koji je posebno definiran za pojedini članski paket

1.2. Polazeći od prethodno navedenog, ovim se Uvjetima reguliraju odnosi između ORYX-a kao jamca i organizatora jedinstvenih članskih pogodnosti s jedne strane te redovitih članova ORYX Asistencije kao korisnika članskih pogodnosti, s druge strane.

1.3. Na sve međusobne odnose ORYX-a i Člana, koji nisu uređeni ovim Uvjetima na odgovarajući se način primjenjuju i Uvjeti određenog članskog paketa za koji je plaćena članarina i važeći propisi Republike Hrvatske.

1.4. Ovi Uvjeti zajedno s 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 ORYX-a i člana.

### **2. UČLANJENJE**

2.1. Član ORYX Asistencije može postati svaka punoljetna osoba s prebivalištem ili privremenim boravištem u Republici Hrvatskoj.

2.2. Članstvo u ORYX Asistenciji može se ostvariti aktivacijom bona, potpisom na pristupnici, ispunjavanjem on-line pristupnice i drugim

dostupnim i od ORYX-a uspostavljenim kanalima učlanjenja te uplatom godišnje članarine.

2.3. Ispunjavanjem podataka na pristupnici ili on-line obrascu, slanjem SMS-a te 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 (npr. kupnjom bona).

2.4. U pristupnicu se unose odnosno prilikom učlanjenja upotrebom sredstava daljinske komunikacije (npr. telefonom, internetom, SMS-om i sl) tj. općenito za učlanjenje se uzimaju: podaci o članu (ime i prezime, OIB, fizička ili pravna osoba koja je nositelj članstva i plaća članarinu) i/ili o korisniku članskih pogodnosti (ako je korisnik osoba različita od uplatitelja članarine); adresa za komunikaciju i dostavu članske kartica i obavijesti; podaci o paketu članstva kao i podaci koji su potrebni radi korištenja prava iz odnosnog paketa članstva (npr. šasija vozila, adresa stambenog prostora i sl.) i dodatnim ugovorenim pogodnostima; izjava člana da je upoznat sa ovim Uvjetima i opisom pogodnosti izabranog modela članstva (koje je zaprimio ili pročitao na internetskoj stranici [www.oryx-grupa.hr](http://www.oryx-grupa.hr)).

2.5. 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. 2.3. i 2.4. dao potrebne podatke ORYX-u za učlanjenje te konačno plaćanjem članarine.

2.6. Vrste i iznos članarine definirane su cjenikom članarina ORYX-a i ovise o vrsti članskog paketa koji član odabire i trajanju članstva.

2.7. ORYX za uplatu članarine prihvaća plaćanje u gotovini, debitnim karticama ili nekim drugim načinom plaćanja koje prihvaća prodajno mjesto gdje se prodaju članarine.

2.8. Svaka strana snosi svoje troškove daljinske komunikacije u svrhu učlanjenja, prema uvjetima koje ima sa svojim operaterom.

2.9. Ukoliko ORYX niti u roku od 7 kalendarskih dana od primitka SMS-a kupca bona radi aktivacije bona ne bude u mogućnosti kontaktirati člana (na broj mobitela s kojeg je primljen aktivacijski SMS) iz razloga na strani člana, član je dužan kontaktirati ORYX radi davanja potrebnih podataka za učlanjenje najkasnije do isteka roka važenja bona, na broj telefona ili e-mail ORYX-a iz st.1.1.a) ovih Uvjeta te članska prava neće moći koristiti prije dostave potrebnih podataka, jer su isti bitni za identifikaciju člana i ostvarivanje prava na članske pogodnosti. Nakon što kupac dostavi potrebne podatke, članstvo će biti aktivirano protekom sedmog (7.) kalendarskih dana u 00,00 sati dana koji slijedi nakon dana kada su dostavljeni podatci, sukladno st.3.1.

### **3. AKTIVACIJA/POČETAK I ZAVRŠETAK ČLANSTVA**

3.1. Članstvo će biti aktivirano i pravovaljano protekom sedmog (7.) kalendarskog dana odnosno u 00,00 sati onog dana koji slijedi iza sedmog (7.) kalendarskog dana nakon što je član dostavio/pružio ORYX-u sve potrebne podatke za učlanjenje sukladno st.2.3. i 2.4. ovih Uvjeta, pod uvjetom da je do tog dana plaćena članarina. Ako članarina nije plaćena u roku iz prethodne rečenice, aktivacija članstva odgađa se dok iznos članarine ne bude doznačen na račun ORYX-a, u kom slučaju se članstvo aktivira u 24,00 sati onog dana u kojem je članarina plaćena. U rok od 7 kalendarskih dana iz tč. 2.9 i 3.1 ovih Uvjeta računa se i dan kad je član dostavio/pružio potrebne podatke.

3.2. Članstvo u ORYXU se naplaćuje i vrijedi jednu

kalendarsku godinu (12 mjesec) (ili drugačije ovisno o dogovorenim uvjetima o kojima su kupci članarina prethodno obaviješteni prije ućlanjenja). 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 se završava posljednjeg dana toga mjeseca.

- 3.3. Član koji je ućlanjenje izvršio putem sredstva daljinske komunikacije ili izvan poslovnih prostorija ORYX-a u smislu Zakona o zaštiti potrošača (dalje ZZZP), može raskinuti članstvo ne navodeći razlog za to (Članak 72. ZZZP), u roku četrnaest (14) dana od ućlanjenja, 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: [clanstvo@oryx-asistencija.hr](mailto:clanstvo@oryx-asistencija.hr) ili poštom na adresu ORYX GRUPA d.o.o. Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/A, 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. ORYX će nakon toga u roku 14 dana vratiti uplaćenu članarinu, pod uvjetom da član do trenutka raskida nije koristio članske pogodnosti.
- 3.4. Godišnja članarina, kao i članarina za svaku 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.

#### 4. PODACI O ČLANU

- 4.1. U pristupnicu, on-line obrazac ili telefonski se unose podaci o Članu iz st.2.4. ovih Uvjeta i drugi potrebni podatci sukladno Uvjetima odnosnog paketa članstva.
- 4.2. Potpisom pristupnice, ispunjavanjem on-line obrasca, slanjem SMS-a te davanjem podataka putem snimljenoga telefonskog razgovora s ORYX-om ili partnerom s kojim ORYX ima sklopljen ugovor o prodaji članstva, Član (fizička osoba) daje izričiti pristanak ORYX-u da može za potrebe ORYX-ove evidencije te u svrhu ostvarivanja članskih pogodnosti koristiti, upisivati i obrađivati njegove osobne podatke, uključujući OIB.
- 4.3. ORYX prikuplja, obrađuje i čuva osobne i identifikacijske podatke o svojim članovima u skladu sa zakonom i ovim Uvjetima. ORYX će ove podatke čuvati u tajnosti, koristeći ih samo za vlastite potrebe, za potrebe istraživanja zadovoljstva članova, te u svrhu ostvarivanja članskih prava i pogodnosti, što uključuje njihovo prosljeđivanje ORYX-ovim ugovornim partnerima u svrhu pružanja i izvršenja članskih pogodnosti, te u svrhu izrade, personalizacije i distribucije članskih kartica, kao i ugovornim partnerima koji koji omogućuju sudjelovanje člana u nagradnim programima i pogodnostima.
- 4.4. ORYX temeljem uočenih nepravilnosti ili u slučaju da član dostavi netočne ili nepotpune podatke, ili u slučaju zlorabine podataka, zadržava pravo odbijanja ućlanjenja kao i isključenja iz ORYX Asistencije, o čemu će član biti obaviješten.
- 4.5. 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 ORYXU da koristi i obrađuje osobne podatke Člana, kao i podatke o korištenju članskih pogodnosti.
- 4.6. 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.
- 4.7. Član je suglasan da pristanak, ako nije opozvan, vrijedi i nakon prestanka članstva u ORYX Asistenciji.
- 4.8. 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.
- 4.9. Član je suglasan da njegovi razgovori s ORYX-ovom Službom za korisnike mogu biti snimljeni, i to isključivo u svrhu internog praćenja ORYX-ove komunikacije s Članovima i pružanja članskih pogodnosti, s ciljem poboljšanja kvalitete ORYX-ovih usluga.

#### 5. PAKETI ČLANSTVA

- 5.1. Pri ućlanjenju član odabire paket članstva. Paketi članstva razlikuju se u opsegu i količini članskih pogodnosti.
- 5.2. 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 Uvjetima odnosnog članskog paketa.
- 5.3. Član ima pravo u bilo kojem trenutku zatražiti drugi paket članstva od onoga koji u tom trenutku koristi. Ovo se pravo ostvaruje podnošenjem Zahtjeva za izmjenom, kojim se traži promjena paketa članstva (u daljnjem tekstu: Zahtjev). Novi paket članstva (s više pogodnosti) počinje dan nakon evidencije uplate u 00:00 sati, a paket članstva s manje pogodnosti počinje teći s istekom tekuće članske godine, uz uvjet da je plaćena članarina za iduću godinu.
- 5.4. U sklopu članstva za tehničku pomoć na moru, članske pogodnosti se odnose i vrijede za razdoblje od listopada do travanja od 8:00 do 16:00 h, a tijekom ostalih mjeseci 24 h.
- 5.5. Korištenje određenih članskih pogodnosti pojedinog paketa članstva za člana je besplatno, do limita i u sadržaju definiranom 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.

#### 6. ČLANSKA KARTICA

- 6.1. ORYX je obavezan, u roku od sedam (7) kalendarskih dana od dana aktivacije članstva, dostaviti Članu karticu ORYX Asistencije s imenom i prezimenom, serijskim brojem kartice, oznakom razine članstva, datumom do kada vrijedi članstvo, te druge bitne sastojke zaključenog članstva za odnosni članski paket.
- 6.2. U slučaju ućlanjenja na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ORYX-a, dostava prema prethodnom stavku smatra se potvrdom potrošaču o sklopljenom članstvu te je član suglasan da mu se osim na prethodno opisani način potvrda o sklopljenom članstvu može dostaviti i putem e-pošte.
- 6.3. ORYX 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 zlorabiti članstvo u ORYX Asistenciji. ORYX je obavezan obrazložiti svoju odluku i o istoj obavijestiti člana.
- 6.4. U slučaju gubitka ili krade kartice, Član je obavezan nestanak kartice prijaviti na telefon određen za takve slučajeve i zatražiti izradu nove kartice. Ako postoji sumnja u zlorabu kartice Člana, Član treba telefonski obavijestiti ORYX.
- 6.5. Kontaktni brojevi telefona jesu **0800 18 18, 01 2900 310**.

#### 7. PROMJENA PODATAKA

- 7.1. Član je obavezan 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.
- 7.2. 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 na obnovu članstva i požurnice koje ORYX šalje na posljednju dojavljenu adresu Člana.

- 7.3. Član će biti pravovremeno obaviješten (pošta/e-pošta/sms/internetska stranica) o svim promjenama ili dopunama ovih Općih pravila i uvjeta.
- 7.4. Smatra se da Član prihvaća promjene i dopune ako nastavi rabiti svoju karticu ORYX Asistencije i ako ne pošalje pisanu pritužbu u roku od mjesec dana nakon što primi obavijest, o čemu će članovi biti upozoreni uz obavijest.

## **8. PODNOŠENJE PRIGOVORA**

- 8.1. Član može prigovor na kvalitetu izvršene usluge podnijeti u pisanom obliku, što uključuje i elektroničku poštu (dalje u tekstu Prigovor). Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.
- 8.2. Prigovor se podnosi ORYX-ovoj Službi za korisnike u roku od 30 (trideset) dana od dana izvršenja usluge na koju se odnosi Prigovor.
- 8.3. ORYX-ova Služba za korisnike provodi postupak ispitivanja opravdanosti Prigovora te je u roku 15 (petnaest) dana od dana podnošenja Prigovora obvezna Članu dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti Prigovora. Ukoliko nije moguće poslati odgovor u navedenom roku, ORYX će o tome obavijestiti Člana.

## **9. RJEŠAVANJE SPOROVA**

- 9.1. U slučaju spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Uvjeta, ORYX i član ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u mjestu sjedišta ORYX-a, te primjenu hrvatskog prava.

## **10. ZAVRŠNE ODREDBE**

- 10.1. Ovi Uvjeti se primjenjuju na sve važeće pakete članstva koje ORYX pruža u trenutku stupanja na snagu ovih Uvjeta.
- 10.2. 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.
- 10.3. Odredbe ovih Uvjeta podložne su promjenama od strane ORYX-a, te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni na web stranici ORYX-a, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
- 10.4. Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 04. svibnja 2015. godine.

U Zagrebu, svibanj 2015. godine  
Uprava ORYX Grupe