

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PAKETA ČLANSTVA “BASIC PLUS”

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 5504

Uvodne odredbe

1. Ovim se Općim uvjetima reguliraju odnosi između društva ZUBAK GRUPA d.o.o., OIB: 39135989747 sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117 (u daljnjem tekstu pod komercijalnim nazivom i brendom: ORYX i/ili ORYX Asistencija) kao organizatora jedinstvenih članskih pogodnosti Paketa članstva „BASIC PLUS“ s jedne strane te članova ORYX Asistencije kao korisnika članskih pogodnosti Paketa članstva „BASIC PLUS“ 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 ukoliko nisu u suprotnosti s odredbama ovih uvjeta.
2. Potpisom Pristupnice, ispunjavanjem on-line obrasca, slanjem SMS-a te davanjem podataka putem snimljenog telefonskog razgovora prilikom učlanjenja u ORYX, Član prihvaća ovdje navedene i utvrđene uvjete i pogodnosti paketa članstva “BASIC PLUS” (u daljnjem tekstu: Uvjeti).
3. Članske pogodnosti ostvaruju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.
4. Članske pogodnosti vezane uz vozilo i pomoć na cesti mogu se koristiti samo za propisno registrirana vozila.
5. Članstvo glasi na ime, prezime i OIB. 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.
6. Iznos/Limiti pojedinih članskih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim Uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (kunama), 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.
7. Član sam snosi troškove koji premašuju najviše iznose/limite navedene u ovim Uvjetima.
8. Pod pojmom vozila podrazumijeva se 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),
9. Sljedeći događaji daju pravo Članu na ostvarenje članskih pogodnosti i 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. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga tehničke pomoći na cesti u situacijama kada je do kvara na vozilu došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža, sudjelovanja u kladjenju, kriminalu i tučnjavama, sudjelovanje u natjecanjima i utrkama, namjernog djelovanja Člana, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti.

Članske pogodnosti paketa „BASIC PLUS“

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, ukupnog iznosa do najviše 2.500,00 kn;
 - usluga dostave vozila nakon popravka ukupnog iznosa do najviše 100,00 kn;
 - besplatno čuvanje, na teritoriju RH, vozila u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nesreći, do najdulje 2 kalendarska dana;
 - usluga tehničke pomoći na moru ukupnog iznosa do najviše 150,00 kn;
 - neograničena usluga savjetovanja pri osiguranju vozila;
 - korištenje popusta u programu “ORYX program ušteda”;
 - besplatno primanje on-line magazina VOZIONA putem e-mail adrese;
 - neograničeno korištenje aplikacije Putni Anđeo, te
 - neograničen broj usluga ORYX Asistencije, uz naplatu prema redovitom 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 5504. 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 6269 824.
13. Ako zbirni troškovi višekratnih usluga budu veći od limita iz točke 11. ovih Uvjeta tijekom članske godine razliko podmiruje Član u trenutku prekoračenja limita.
14. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, Član se treba identificirati predocjenjem članske kartice i osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet Člana, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet Člana.

Pomoć na cesti

15. Člansku pogodnost Pomoć na cesti Član može ostvariti višekratno tijekom članske godine (ali ukupno najviše do limita iz toč. 11. ovih Uvjeta), uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom Član upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u prometu te ako je pozivom na besplatni telefon 0800 5504 zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
16. 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.
17. Kontaktni centar ORYX-a 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 najkasnije 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).
18. Dežurni operater procjenjuje koju vrstu usluge je 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 ORYX-a;
 - ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje Članu tehničke upute za otklanjanje kvara.
19. 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.
20. 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.
21. Popravak vozila na cesti uključuje ove radnje:
 - istakanje krivo natočenoga goriva
 - dolijevanje goriva
 - zamjena kotača i guma
 - zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača
 - zamjena lako zamjenjivih dijelova na vozilu te
 - otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
22. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
23. 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 suprotnom Član može aktivirati uslugu prijevoza vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenoga ili neovlaštenog servisa.
24. 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.
25. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi 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.
26. Ovo člansko pravo je besplatno za članove do ukupnog iznosa koji je određen članskim pogodnostima za ovaj paket. U slučaju korištenja usluga iznad limita članskih pogodnosti ili usluga koje nisu uključene u ovaj paket, Član može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti.
27. 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.
28. 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 točke 11. ovih Uvjeta.

Prijevoz vozila

29. Uslugu prijevoza vozila Član može koristiti višekratno tijekom članske godine (ali ukupno najviše do limita iz toč. 11. ovih Uvjeta), 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 5504 zatražio prijevoz vozila i sačekao pružanje usluge.
30. 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.
31. Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje: dolazak na mjesto intervencije, dijagnozu kvara na vozilu, utovar vozila na interventno vozilo, prijevoz vozila.

32. 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.
33. Usluga prijevoza vozila obaviti 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.
34. 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 točke 11. ovih Uvjeta.
35. 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.
36. 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

37. 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 kontaktom centru ORYX-a zatražio uslugu zamjenskoga vozila. Ako se dogodila prometna nesreća, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju, član može koristiti zamjensko vozilo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu, 1 dan, uz maksimalni iznos od 350,00 kn za dnevni najam vozila. Član sam snosi troškove najma koji su veći od navedenog maksimalnog iznosa, trošak goriva, dodatnog osiguranja i cestarina, tunelarina i sl. Član ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila isti dan kada je koristio uslugu Prijevoza vozila, uključujući neradne dane (vikend, praznik i sl.) ili prvi slijedeći radni dan ako je uslugu Prijevoza vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.). Da bi mu bilo odobreno korištenje zamjenskog vozila, osiguranik mora dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Ako se Zamjensko vozilo izdaje na neradni dan (vikend, praznik i sl.), podrazumijeva se da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Kod korištenja usluge zamjenskog vozila, vrijede opći uvjeti tvrtke registrirane za najam vozila od koje je vozilo unajmljeno. Troškovi dostave i povratka zamjenskog vozila uračunavaju se u limit usluge Pomoći na cesti, odnosno usluge Prijevoza vozila.
38. U slučaju potrebe za zamjenskim vozilom kontaktni centar organizirati će dostavu vozila osiguraniku ili osiguranika prevesti do lokacije preuzimanja vozila.
39. Usluga zamjenskog vozila 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.
40. 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 s 20% do 40% popusta na redoviti cjenik ORYX rent a cara.

Dostava vozila nakon popravka

41. Uslugu dostave vozila nakon popravka Član može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravka ili prijevoza vozila.
42. Usluga dostave vozila nakon popravka podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - utovar vozila
 - prijevoz (šlepanje) vozila
 - istovar vozila.
43. Prilikom narudžbe usluge dostave vozila, Član treba dati ove 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.
44. Kontaktni centar ORYXA će nakon provjere podataka organizirati pomoć Članu na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto gdje je smješteno vozilo Člana.
45. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično uključeni su u cijenu intervencije te samim time besplatni za Člana. Navedene troškove snosi ORYX.
46. 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.
47. 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

48. Uslugu čuvanja vozila Član može koristiti ako je prethodno koristio uslugu popravka ili prijevoza

vozila, a nije moguće osposobiti vozilo ili zbrinuti u servisnu radionicu u svrhu popravka.

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.

Pomoć na moru

51. 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.
52. 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).
53. Narudžbu usluge Pomoć na moru Član obavlja pozivanjem Kontaktnog centra na besplatni telefon 0800 5504, a tada je potrebno utvrditi valjanost članstva, vrstu problema, utvrditi ima li ozlijeđenih, je li plovilo usidreno ili pluta, položaj plovila te nosi li more plovilo prema kopnu.
54. Nakon toga, Kontaktni centar će uputiti interventno plovilo na mjesto intervencije.
55. Usluga Pomoć na moru 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.
56. 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.
57. Troškove za dijelove ugrađene u plovilo i gorivo u punom iznosu, odmah, na licu mjesta, 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

58. Članovi ORYX Asistencije imaju pogodnost savjetovanja pri osiguranju vozila, koju uslugu ORYX organizira putem ovlaštene osobe za ovu vrstu poslova.
59. Usluga obuhvaća:
- savjetovanje Člana pri osiguranju vozila
 - izradu ponude
 - odabir najbolje ponude za Člana
 - sklapanje ugovora o osiguranju, tj. posredovanje pri osiguranju
60. Usluga se može koristiti neograničen broj puta tijekom godine za vrijeme valjanosti članskih pogodnosti.

ORYX Program ušteda

61. Član na osnovi 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.

Putni Anđeo

62. 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 trenutačne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli 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.
63. 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 na pametni telefon. Opća pravila i uvjeti korištenja aplikacije Putni Anđeo dopunjuju ove Uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Anđeo.

Rješavanje sporova

64. Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa članstva nastojati rješavati mirnim putem.
65. 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 info@oryx-asistencija.hr iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
66. ORYX će u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od petnaest dana od dana zaprimanja prigovora.
67. 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.
68. U slučaju da se unatoč nastojanja sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

Ostale odredbe

69. Član se može koristiti i drugim uslugama tehničke pomoći na cesti ORYX Asistencije izvan pokrića po tržišnim cijenama ORYXA koje ne ulaze u pokriće.
70. Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana donošenja i objave.

Ovi su Uvjeti doneseni i objavljeni 30.01.2019. godine.