

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MOBIEXPRESS ORYX ASISTENCIJE

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 70 72

Uvodne odredbe

Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda MobiExpress ORYX Asistencije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) imaju sljedeće značenje:

- 1.1. „ZUBAK GRUPA“ označava društvo ZUBAK GRUPA d.o.o. sa sjedištem u Velikoj Gorici, Zagrebačka 117, OIB: 39135989747, koje organizira i/ili pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda MobiExpress;
- 1.2. „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda MobiExpress;
- 1.3. „PODRAVSKA BANKA“ označava društvo partnera Podravska banka d.d., Koprivnica, Opatička 3, OIB: 97326283154 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu MobiExpress;
- 1.4. „Korisnikom“ se smatraju pravne osobe koje su s Podravskom bankom sklopile ugovor o proizvodu MobiExpress te kojima pripadaju prava iz navedenoga
- 1.5. „Mobilitel“ označava mobilni telefon/mobilitel u vlasništvu korisnika koji se identificira prema članku 3. stavak 3. ovih Općih uvjeta, a za koji je korisnik ugovorio proizvod MobiExpress i može koristiti pogodnosti iz ovih Općih uvjeta.

Pokriveni događaj

Članak 2.

1. Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Općim uvjetima su sljedeći:

- 1.1. lom ili puknuće zaslona mobitela koje je nastalo za vrijeme trajanja pokrića, neovisno o uzroku loma.
2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, lomom ili puknućem zaslona se ne smatraju ogrebotine, manja fizička oštećenja kao i ostale štete navedene u članku 9. ovih Općih uvjeta.

Pogodnosti proizvoda MobiExpress

Članak 3.

1. U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja opisanog u članku 2. stavak 1. ovih Općih uvjeta, korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 7. ima pravo koristiti ove pogodnosti:

- 1.1. Kontaktni centar ORYX-a kojem korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu MobiExpress i njegovim pogodnostima 0-24h dnevno, 365 dana u godini;
- 1.2. Usluge na terenu:
  - 1.2.1. Izlazak servisnog partnera ORYX-a na teren i preuzimanje mobitela korisnika;
  - 1.2.2. Dostava mobitela korisniku nakon popravka; Ukoliko u mjestu prebivališta ne postoji servis mobilnih uređaja
- 1.3. Popravak zaslona mobitela do najvišeg limita od 340,00 € s uključenim PDV-om, ovisno o pokriću koje je korisnik ugovorio.
2. Sve pogodnosti mogu se koristiti jednokratno tijekom trajanja pokrića iz članka 7. ovih Općih uvjeta izuzev pogodnosti iz stavka 1. točka 1.1. koja se može koristiti neograničeno.
3. Pokriće MobiExpress glasi na ime, prezime i OIB pravne osobe ili ime i OIB pravnog subjekta te na marku i serijski broj (IMEI) mobitela.
4. Limiti pokrića vezani za popravak zaslona mobitela definirani su u članku 3. stavak 1. Točka 1.3., a ORYX će popraviti zaslon mobitela korisnika ako dođe do pokrivenog događaja do maksimalnog iznosa definiranog limitom.
5. Iznosi i limiti pokrića koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (Eurima), predstavljaju bruto vrijednost – što znači da u sebi sadržavaju/uključuju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja te se obračunavanje korištenja vrši prema cjeniku ORYX-a, odnosno prema stvarnim cijenama korištenja.

Obveze korisnika

Članak 4.

1. Korisnik će putem softver aplikacije (link za istu će dobiti putem SMS- a na svoj telefonski broj koji je prilikom ućlanjivanja naznačio kao takav) pristupiti istom softveru, te nakon pristupanja u isti unijeti tražene podatke (IMEI) Predmetna radnja biti će preduvjet za obavljanja usluge proizvoda Mobiexpress odnosno za početak obavljanja usluge iz stavka 2. i stavka 3 ovog članka.
2. Korisnik je dužan organizaciju pogodnosti proizvoda MobiExpress povjeriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog, a najkasnije 3 dana od nastanka pokrivenog događaja.
3. U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaj korisnik se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja. U suprotnom korisnik podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.

Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

1. Prilikom dojava, korisnik je obavezan predstaviti ovim podacima:
  - 1.1. Broj police;
  - 1.2. ime i prezime;
  - 1.3. markom i modelom uređaja;
  - 1.4. IMEI-jem uređaja;
  - 1.5. što preciznijim opisom lokacije na kojoj se nalazi te
  - 1.6. drugim podacima koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
2. Kontaktni centar ORYX-a nakon provjere podataka organizirat će intervenciju na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX će nastojati da najkasnije 120 minuta po primitku poziva bude na lokaciji koju je naveo korisnik, radi preuzimanja mobitela korisnika, bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, uvjetima u prometu i drugim opravdanim razlozima.
3. ORYX se obvezuje 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 ili drugim djelovanjem te štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
4. Kontaktni centar ORYX-a šalje servisnog partnera na lokaciju na kojoj se nalazi korisnik gdje tehničar utvrđuje postojanje pokrivenog događaja iz članka 2. te u slučaju da je kvar u pokriću prema ovim Općim uvjetima, preuzima mobilitel korisnika radi popravka.
5. Dolaskom u servis pristupa se stručnoj dijagnozi i radi se ponuda za popravak mobitela. Ako je cijena popravka manja od limita pokrića odmah se pristupa popravku uređaja korisnika, dok u suprotnome servis kontaktira kontaktni centar ORYX-a i daje informaciju o razlici u cijeni koju korisnik treba nadoplatiti. Kontaktni centar ORYX-a u tom slučaju kontaktira korisnika i informira ga, sukladno članku 6. stavak
  1. o razlici koju je dužan uplatiti kako bi se izvršio popravak te povratno daje odobrenje servisu za popravak mobitela. U slučaju odbijanja korisnika da podmiri iznos preko limita neće se pristupiti popravku zaslona mobitela i smatrat će se da je usluga iskorištena, a sve kako se radi o jedinstvenoj usluzi koju nije moguće djelomično izvršiti te će mobilitel vratiti korisniku.
6. Zamjena zaslona u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Prije pristupanju zamjene zaslona, kontaktni centar ORYX-a će upoznati korisnika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako se radi o radovima zbog koje mobilitel gubi garanciju. U takvim slučajevima servis će pristupiti radovima uz prethodni pristanak korisnika.
7. Po otklonu kvara u servisu, kontaktni centar ORYX-a kontaktirat će korisnika te dogovoriti ponovnu primopredaju mobitela na lokaciji po izboru korisnika. Na dogovorenu lokaciju ponovno izlazi ORYX-ov tehničar te izdaje korisniku popavljen mobilitel.
8. Preuzimanje popavljenog mobitela korisnika evidentira se zapisnički odnosno potpisivanjem odgovarajućih dokumenata.

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MOBIEXPRESS ORYX ASISTENCIJE

Korisnik je na dokument o primopredaji mobitela obvezan navesti svoje eventualne primjedbe na stanje njegovog mobitela ili eventualna oštećenja, u protivnom se smatra da mu je mobitel vraćen uredan, neoštećen i popravljen.

9. ORYX, kao organizator pokriva MobiExpress, ne daje jamstvo na izvršene radove i popravke na mobitelu korisnika već se primjenjuje jamstvo servisa ako ga isti daje.

Troškovi izvan pokriva

Članak 6.

1. Kod prijavljenog događaja koji rezultira popravkom zaslona mobitela, a ponuda servisnog partnera ORYX-a za popravak oštećenog mobitela korisnika je viša od iznosa limita usluge koju korisnik ima za tu svrhu, korisnik je obvezan podmiriti razliku između limita usluge i stvarne cijene popravka zaslona mobitela vlastitim sredstvima.
2. U slučaju popravka zaslona mobilnog uređaja u mreži servisa ORYX-a, korisnik će podmiriti doplatu prema stavku 1. ovog članka direktno serviseru.
3. U slučaju preuzimanja mobitela nakon prijave pokrivenog događaja u skladu s postupkom iz članka 5. ovih Općih uvjeta kao i naknadnog odbijanja korisnika da podmiri iznos preko limita neće se pristupiti popravku zaslona mobitela i smatrat će se da je usluga iskorištena, a sve kako se radi o jedinstvenoj usluzi koju nije moguće djelomično izvršiti te će mobitel vratiti korisniku.

Vremensko pokriva

Članak 7.

1. Pogodnosti proizvoda MobiExpress propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda, ako je do tog dana plaćena naknada ili prvi obrok naknade, osim ako nije drugačije ugovoreno
2. Korisnik stječe pravo na korištenje usluge prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda MobiExpress, odnosno 24 sata nakon sklapanja ugovora o proizvodu MobiExpress i uplate prve ili jednokratne naknade, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda MobiExpress prestaju po isteku 24 –og sata koji je u polici naveden kao dan njegovog isteka, ako nije drugačije ugovoreno.

Teritorijalno pokriva

Članak 8.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda MobiExpress pružaju se isključivo na teritoriju Republike Hrvatske.

Isključenje obveze ORYX-a

Članak 9.

1. Isključene su u cijelosti sve obveze ORYX-a te korisnik ne ostvaruje pravo na korištenje pogodnosti proizvoda MobiExpress iz ovih Općih uvjeta u slučaju:
  - 1.1. gubitka ili krađe mobitela;
  - 1.2. oštećenja mobitela koje je nastalo prije ugovaranja proizvoda MobiExpress i trajanja pokriva;
  - 1.3. oštećenja mobitela, koje je uzrokovano ili je u svezi s: potresom, ratom, neprijateljstvima ili ratu sličnim radnjama, građanskim ratom, revolucijom, ustankom, nemirima koji nastaju iz takvih događaja, minama, torpedima, bombama, ili drugim ratnim oružjima, zarobljavanjem, zapljenama, ograničenjima ili zadržavanjima i posljedicama tih događaja ili pokušajima njihova izvršenja sabotazom ili terorizmom učinjenim iz političkih pobuda, detonacijom eksploziva, građanskim nemirima, nasiljima ili drugim sličnim događajima;
  - 1.4. djelovanjem više sile te uslijed djelovanja elementarnih nepogoda i nuklearne energije;
  - 1.5. posrednih gubitaka prouzročenih nastankom pokrivenog događaja (gubitak zarade i sl.);
  - 1.6. šteta i kvarova zaslona mobitela do kojih je došlo:
    - 1.6.1. kao posljedica redovnog rada i uporabe mobitela;
    - 1.6.2. trošenjem i habanjem;
    - 1.6.3. kao posljedica nestručne ugradnje, neprikladnog popravka ili preinaka izvršenih od strane trećih osoba koje nisu stručno osposobljene i ovlaštene za takve zahvate;
    - 1.6.4. za koje odgovara treća osoba na temelju zakonskih

(npr. odgovornost proizvođača) ili ugovornih odredbi (npr. proizvođačko jamstvo);

- 1.6.5. kao posljedica namjere ili grube nepažnje korisnika ili drugog korisnika mobitela;
  - 1.6.6. kao posljedica direktne ili indirektno štete na drugim uređajima;
  - 1.6.7. kao posljedica neprimjerene, nepropisne ili neuobičajene uporabe ili čišćenja mobitela, posebno ako takvi postupci nisu u skladu s uputama proizvođača;
  - 1.6.8. kao posljedice obavljenih radova vezanih za podešavanje i čišćenje;
  - 1.6.9. jer je mobitel ostavljen, zaboravljen ili izgubljen;
  - 1.6.10. kao direktna ili indirektna posljedica atmosferskih padalina;
  - 1.6.11. kao posljedica djelovanja vlage.
  - 1.6.12. zbog zanemarljivih nedostataka naročito šteta od ogrebotina kao i drugih grešaka u izgledu koji ne utječu na tehničku uporabljivost i funkcionalnost mobitela, kao i bilo kakve štete koje su estetske naravi;
  - 1.7. gubitka podataka (obuhvaća, ali se ne ograničava na kontakte, SMS poruke, fotografije, glazbu, video sadržaje), softvera i dr. s mobitela te svi mogući troškovi nastali gubitkom prije navedenih podataka;
  - 1.8. oštećenja memorijskih kartica, SIM kartica i dr. uređaja koji nisu obuhvaćeni ovim Općim uvjetima
2. Korisnik ni u kom slučaju, a osobito u slučajevima da ne izvrši potrebne doplate iz članka 6. ovih Općih uvjeta, ne potpiše zapisnike i sl. ne stječe pravo na nikakve novčane tražbine prema ORYX-u.

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 10.

1. Podravska banka će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda MobiExpress proslijediti ORYX-u radi aktivacije i pružanja pogodnosti.
2. U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Općih uvjeta, ORYX kao izvršitelj navedene usluge obradit će osobne podatke Korisnika navedene u ovim Općim uvjetima, a koji su nužni za pružanje asistencije. Obrada tih podataka provodi se sukladno politici zaštite podataka navedene u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti, dostupnoj na web stranicama ORYX Asistencije.
3. Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, korisnik se obavještava da njegovi razgovori s kontaktnim centrom mogu biti snimljeni u svrhu internog praćenja komunikacije s korisnicima, pružanja pogodnosti proizvoda, poboljšanja kvalitete pružene usluge, rješavanja konkretnih prijavljenih događaja kao i možebitnih prigovora, kao dokaz u sudskom postupku u slučaju spora i slično.
4. Korisnik je obvezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti Podravsku banku i ORYX o svakoj promjeni identifikacijskih podataka kao što su ime i prezime, adresa prebivališta i sl., a u roku od 15 (petnaest) dana od nastanka takve promjene. U protivnom ORYX ne snosi odgovornost za neizvršenu isporuku pogodnosti koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Podnošenje prigovora i rješavanje sporova

Članak 11.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda MobiExpress zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sestete ili putem elektroničke pošte na adresu [info@oryx-assistance.com](mailto:info@oryx-assistance.com) iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti
2. Prigovor mora sadržavati sve bitne činjenice i dokaze na kojima se temelji.
3. Odgovor o utemeljenosti prigovora donosi se u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora.
4. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovora o proizvodu MobiExpress ili u svezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA MOBIEXPRESS ORYX ASISTENCIJE

---

pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.

5. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

Ostale odredbe

Članak 12.

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

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. 11. 2025.