

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 70 72

odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

### Uvodne odredbe

Članak 1.

1. Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć na cesti (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 Pomoći na cesti;

- 1.2. „**ORYX**“ i „**ORYX Asistencija**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;

- 1.3. „**Podravska banka**“ označava društvo partnera Podravska banka d.d., Koprivnica, Opatička 3, OIB: 97326283154 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Pomoći na cesti;

- 1.4. „**Korisnikom**“ se smatraju pravne osobe koje su s Podravskom bankom sklopile ugovor o proizvodu Pomoći na cesti te kojima pripadaju prava iz navedenoga;

- 1.5. „**Vozilo**“ označava osobno 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 tona (kategorija N1), a koje je propisno registrirano i ima važeću prometnu dozvolu;

- 1.6. „**Ugovoreni servis**“ – servis s kojim ORYX ima ugovorenu suradnju za izvršenje popravaka sukladno ovim Uvjetima.

- 1.7. „**Najmodavac**“ je pravna osoba koja obavlja djelatnost najma vozila s kojom ORYX ima ugovorenu suradnju za najam vozila sukladno ovim Općim uvjetima ili sam ORYX u slučaju kada ORYX daje svoje vozilo u najam.

- 1.8. „**Rezervacija za najam vozila**“ je zapis u evidenciji Najmodavca kojom ORYX u ime korisnika, pod njegovim imenom, prezimenom i ostalim podacima, koji će tom prilikom biti zatraženi, izražava želju i namjeru za najam određene klase vozila od Najmodavca određenog sata, dana i u određenom mjestu (vrijeme, datum i mjesto preuzimanja vozila) te za vraćanje vozila Najmodavcu na određeno vrijeme, datum i mjesto (vrijeme, datum i mjesto vraćanja vozila). Ugovor o najmu Najmodavac otvara na korisnika, ako je vozilo u leasingu na korisnika, koji će i potpisati Ugovor o najmu.

2. Za sve pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti važe sljedeće zajedničke odredbe:

- 2.1. Korisnik koji je pravna osoba može koristiti pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti ukoliko se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je ili nije vlasnik vozila, te da li je vozač ili suvozač. U slučaju korisnika koji je pravna osoba pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti može koristiti bilo koja osoba koja upravlja vozilom.

- 2.2. Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (kunama), predstavljaju bruto vrijednost,

### Pokriveni događaji

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. **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 te

- 1.4. **vanjski utjecaj** koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

### Obveze korisnika

Članak 3.

1. Korisnik je dužan:

- 1.1. 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 (registracijska oznaka vozila). Predmetna radnja biti će preduvjet za obavljanja usluge pomoći na cesti, odnosno za početak obavljanja usluge iz toč 1.2. i toč. 1.3. ovog članka.

- 1.2. Organizaciju usluga pomoći na cesti povjeriti ORYX kontaktnom centru odmah nakon nastanka pokrivenog događaja kao i slijediti sve njegove upute i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se smanjio opseg štete;

- 1.3. Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);

- 1.4. Svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku 8 dana od nastanka pokrivenog događaja.

2. U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaja 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.

### Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti

Članak 4.

1. U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 10. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:

- 1.1. usluga **kontaktnog centra** kojem korisnik 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 (popravak vozila) na cesti** da najvišeg ukupnog iznosa od 1.200,00 kn za vrijeme trajanja pokrića;

- 1.3. usluga **prijevoza vozila** da najvišeg ukupnog iznosa od 2.500,00 kn za vrijeme trajanja pokrića;

- 1.4. usluga **korištenja zamjenskog osobnog vozila**, jednokratno, najviše do 3 dana, do iznosa 375,00kn po danu

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE

- 1.5. usluga **alternativnog prijevoza**, jednokratno do najvišeg ukupnog iznosa od 1.000,00kn za vrijeme trajanja pokrića
- 1.6. usluga **smještaja u hotelu**, najviše 1 dan, do iznosa od 375,00kn po danu
- 1.7. Usluga **popravlaka kvara i prolaza na tehničkom pregledu**, najviše do 1.000,00kn
- 1.8. neograničeno korištenje **aplikacije Putni Andeo**.
2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti.
3. Sve pogodnosti proizvoda su besplatne za korisnike do iznosa koji je određen stavkom 1. ovog članka. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku ORYX-a važećim na dan intervencije.

### Način ostvarivanja pogodnosti

Članak 5.

1. Propisane pogodnosti korisnik može ostvariti najviše do limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom korisnik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u prometu te ako je pozivom na jedinstveni broj telefona 0800 70 72 koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini i zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
  2. Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima:
    - 2.1. ime i prezime;
    - 2.2. OIB
    - 2.3. registarska oznaka vozila;
    - 2.4. vrstu i marka vozila;
    - 2.5. broj mobitela, ako ga korisnik ima;
    - 2.6. što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
    - 2.7. lokacija STP na kojoj se vozilo nalazi, u slučaju korištenja pogodnosti navedene u članku 4, stavak 1, točka 1.8.
    - 2.8. kvar kontroliranog djela vozila sa Zapisnika o redovnom tehničkom pregledu vozila, u slučaju korištenja pogodnosti navedene u članku 4, stavak 1, točka 1.8.
    - 2.9. druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
  3. Korisnik je dužan prijaviti tehničku neispravnost u roku 24 sata od utvrđene tehničke neispravnosti vozila koje je opisana u Zapisniku o redovnom tehničkom pregledu vozila. Prijave učinjene nakon navedenog roka nisu u pokriću, osim u slučaju da se radi o neradnom danu (vikend, praznik, i sl.), kada Korisnik može izvršiti prijavu u toku prvog sljedećeg radnog dana.
  4. Kontaktni centar, nakon provjere podataka, organizirat će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX će nastojati da interventno vozilo bude 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 i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
  5. U slučaju korištenja pogodnosti navedene u članku 4, stavak 1, točka 1.7
    - 5.1. Korisnik je obavezan doći s predmetnim vozilom u dogovorenom terminu u dogovoreni ugovorni servisni centar.
  - 5.2. Korisnik je obavezan po dolasku dostaviti Zapisnik o redovnom tehničkom pregledu koji potvrđuje tehničku neispravnost vozila te specificira kvarove na istom. Po dolasku u ugovorni servis, pristupa se stručnoj dijagnozi kvara.
  - 5.3. Nakon otklona kvara koji je prethodno uzrokovao tehničku neispravnost na vozilu, Korisnik pristupa ponovljenom tehničkom pregledu u roku do 10 radnih dana (subota je uključena). U slučaju ponovljene tehničke neispravnosti vozila, ORYX se obvezuje da će o vlastitom trošku organizirati ponovljeni otklon kvara za iste šifre.
  - 5.4. Popravak vozila, u određenim slučajevima, u neovlaštenim servisima, može uzrokovati gubitak tvorničkog jamstva te se u takvim situacijama vozilo može servisirati u ovlaštenom servisu. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
6. 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 odgovara 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.
  7. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godinu, korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja navedenih iznosa (iznos preko limita). Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.
  8. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identificirati predočenjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.
  9. Nakon pružene usluge proizvoda pomoći na cesti, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti.

### Pomoć (popravak vozila) na cesti

Članak 6.

1. Nakon zatraženog pružanja usluga proizvoda Pomoći na cesti operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. 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 telefonom daje korisniku 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. Tehnička pomoć na cesti uključuje ove radnje:

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE

- 3.1. **istakanje goriva** koje je krivo natočeno;
  - 3.2. **dolijevanje goriva;**
  - 3.3. **zamjena kotača i guma;**
  - 3.4. **zamjena ili punjenje akumulatora;**
  - 3.5. **otključavanje** zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
4. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa upoznat će korisnika 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 korisnika. U suprotnom korisnik može aktivirati uslugu prijevoza vozila sukladno članku 7. ovih Općih uvjeta.
  5. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokrivanje i njihov trošak snosi korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
  6. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, korisnik može koristiti uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga popravka vozila nije korištena.
  7. 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 članka 4. stavak 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 na interventno vozilo;
    - 1.3. **prijevoz (šlepanje)** vozila;
    - 1.4. **istovar** vozila.
  2. 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 članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta.
- Zamjensko vozilo**  
Članak 8.
1. Pogodnost zamjenskog vozila unutar može se koristiti samo jednom tijekom vremenskog pokrivanja u slučaju prometne nezgode ili kvara, a vozilo nije moguće isti dan osposobiti za vožnju. Korisnik može koristiti zamjensko vozilo za vrijeme popravka vozila u radionici ili servisu.
  2. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
    - 2.1. **organizacija** zamjenskog vozila;
    - 2.2. **najam zamjenskog vozila** sukladno limitima propisanim u članku 4. stavak 1. točke 1.4.
  3. Korisnik ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila u slučaju kvara ili prometne nezgode isti dan kada je koristio **uslugu prijevoza** (šlepanja) vozila ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza (šlepanja) vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
  4. Kako bi korisnik bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
  5. Uz uvjet da ima važeću vozačku dozvolu za upravljanje osobnim vozilom, korisnik koristi prava iz usluge zamjenskog vozila prema Općim uvjetima te drugim aktima koji propisuju način i uvjete najma vozila Najmodavca kod kojeg je korisnik preuzeo vozilo. Korisnik sam u cijelosti odgovara za poštivanje uvjeta Najmodavca, dok je obveza ORYX-a organizirati najam i snositi trošak najma do limita pokrivanja sukladno članku 4. ovih Općih uvjeta.
6. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove Najmodavcu nastale za vrijeme korištenja usluge zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti proizvoda sukladno članku 4. stavak 1. točke 1.4. ovih Općih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Općim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na:
    - 6.1. gorivo i naknada za ulijevanje goriva, ako vozilo nije vraćeno s količinom goriva s kojom je preuzeto u najam;
    - 6.2. novčane kazne za prometne prekršaje;
    - 6.3. parkirne kazne ili naknade za parking;
    - 6.4. naknade za oštećenja ili popravak vozila, ključeva i/ili opreme;
    - 6.5. naknade za cestarine, mostarine i sl.;
    - 6.6. naknada za dodatnog vozača;
    - 6.7. naknada za vozače mlade vozače;
    - 6.8. naknada za jednosmjerne najmove, tj. najmove kada korisnik vozilo u najam preuzme u jednoj poslovnicu Najmodavca, a vrati ga u drugoj poslovnicu;
    - 6.9. dodatne naknade za više prijeđenih kilometara (što se navodi u Ugovoru o najmu za svaki dodatni kilometar vožnje);
    - 6.10. naknada za kašnjenje s povratkom vozila;
    - 6.11. naknada za preuzimanje ili vraćanje vozila izvan radnog vremena poslovnice;
    - 6.12. naknade za štete ili popravak vozila kao i sve troškove koji se odnose na rješavanja, naplatu i popravak takve štete ili popravka (uključujući pravne troškove);
    - 6.13. naknada za gubitak ili oštećenje dokumentacije vozila;
    - 6.14. naknada za čišćenje unutrašnjosti vozila ako je vozilo vraćeno izuzetno prljavo što zahtijeva dodatno čišćenje ili osvježenje vozila (to uključuje, ali nije ograničeno na, proljevanje tekućine, hrane, povraćanje, ostale mrlje i neugodne mirise, uključujući dim cigarete i sl.);
    - 6.15. administrativne naknade navedene u Ugovoru o najmu ili cjenicima i tarifama Najmodavca.
  7. Cijene dodatnih dana najma, dodatnih usluga, naknada i troškova podložne su promjenama sukladno poslovnim odlukama Najmodavca, promjenama poreznih stopa ili državnih nameta i propisa
  8. Člansku pogodnost zamjenskog vozila iz ovog članka nije moguće kombinirati s alternativnim prijevozom iz čl. 9. ovih Općih uvjeta i/ili smještajem iz čl. 10. ovih Općih uvjeta.
- Pogodnost alternativnog prijevoza**  
Članak 9.
1. Pogodnost alternativnog prijevoza (taksijem, autobusom, vlakom, avionom) može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrivanja, ako je prethodno zatražena usluga popravka ili prijevoza vozila.
  2. Alternativni prijevoz se organizira za sve putnike u vozilu i vozača, a do limita iz članka 4. stavak 1. točka 1.5.
  3. Troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
  4. Usluge zamjenskog vozila iz članka 8. i smještaja iz članka 10. i alternativnog prijevoza iz čl. 9. se **ne mogu** međusobno kombinirati/kumulirati.
- Smještaj**  
Članak 10.
1. Pogodnost smještaja može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrivanja u slučaju kvara ili prometne nezgode.

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE

2. Korisnik može ostvariti pogodnost smještaja ako vozilo nije u voznom stanju i ne može biti popravljeno u istom danu, stoga se preuzimaju troškovi jednodnevnog smještaja u hotelu. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača.
3. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja. Pri tome, troškovi prijevoza putnika do hotela uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.
4. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.
5. Usluge zamjenskog vozila iz članka 8. i smještaja iz članka 10. mogu se međusobno kombinirati/kumulirati.
- Šifra sklopa: 15 - Oprema vozila – 150 kn  
Šifra sklopa: 16 - Dodatna ispitivanja za vozila kategorije m2 i m3 – 200 kn  
Šifra sklopa: 17 - Plinska instalacija – 200 kn

- b) Dodatne pogodnosti za vrijeme trajanja pokriva:
- prijevoz vozila do najbližeg ugovornog servisa, u slučaju isključenja vozila iz prometa na STPu od strane MUP-a RH do najvišeg iznosa 500,00 kn;
  - zamjensko vozilo u slučaju isključenja vozila iz prometa na STPu od strane MUP-a RH do najvišeg iznosa od 300,00 kn;
  - dostava vozila nakon popravka ukupnog iznosa do najviše 300,00 kn.

### Popravak kvara i prolaz na tehničkom pregledu

Članak 11.

- 1) U slučaju utvrđene tehničke neispravnosti vozila, Korisnik ima pravo na organizaciju i pokrivanje troškova za otklanjanje do 2 (slovima: dva) kvara po vozilu, ali ukupno najviše do predviđenog limita. ORYX snosi troškove organizacije i otklona kvara do definiranih limita po sklopu sukladno članku 4., točki 1.7 ovih Uvjeta. Ukupan limit za otklon kvarova iznosi 1.000,00 kn, a limiti za korištenje drugih prava iz ovih Uvjeta definirani su sukladno članku 4., točki 1 ovih Uvjeta.
- 2) Pokriće u slučaju potvrđene tehničke neispravnosti vozila na redovnom tehničkom pregledu vrijedi ako je ugovorena Pomoć na cesti prije datuma, sata i minute završetka tehničkog pregleda, navedenog u Zapisniku o redovnom tehničkom pregledu i ukoliko je evidentiran u bazi ORYX-a.
- 3) Iznos/Limiti pojedinih pokrića koji su navedeni u ovim 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, a obračunavaju se prema redovnom cjeniku servisnog centra koji obavlja radnje servisiranja na vozilu, važećem na dan obavljanja popravka.
- 4) ORYX Kontaktni centar nakon provjere podataka organizirati će pomoć Korisniku na najbolji i najbrži mogući način.
- 5) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ovo pokriva, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada Pomoći na cesti.
- 6) Za vrijeme trajanja pokriva Korisnik ima pravo na jednokratno korištenje ovih pogodnosti:
- a) Organizacija intervencije te otklanjanje kvara, na vozilu Korisnika, koji je uzrokovao tehničku neispravnost na redovitom godišnjem tehničkom pregledu vozila, a najviše do iznosa utvrđenih po pojedinom sklopu, prema kategorizaciji CVH, kako je niže navedeno:

Šifra sklopa: 00 - Identifikacija vozila – do 200 kn

Šifra sklopa: 01 - Uređaj za upravljanje – do 350 kn

Šifra sklopa: 02 - Uređaj za kočenje – do 300 kn

Šifra sklopa: 03 - Uređaji za osvjetljavanje i svjetlosnu signalizaciju – do 100 kn

Šifra sklopa: 04 - Uređaji koji omogućuju normalnu vidljivost – 250 kn

Šifra sklopa: 05 - Samonosiva karoserija, šasija i ostali dijelovi – do 400 kn

Šifra sklopa: 06 - Osovine, kotači, pneumatici i ovjes – do 250 kn

Šifra sklopa: 07 - Motor – do 350 kn

Šifra sklopa: 08 - Utjecaj na okoliš – 150 kn

Šifra sklopa: 09 - Električni uređaji i instalacije – 350 kn

Šifra sklopa: 10 - Prijenosni mehanizam – 450 kn

Šifra sklopa: 11 - Kontrolni i signalni uređaji - 350 kn

Šifra sklopa: 12 - Ispitivanje ispušnih plinova motornih vozila (eko test) – 350 kn

Šifra sklopa: 13 - Uređaj za spajanje vučnog i priključnog vozila – 150 kn

Šifra sklopa: 14 - Ostali uređaji i dijelovi vozila – 250 kn

- 7) Prema kategorizaciji CVH, a unutar 18 sklopova definirani su elementi sklopova koji se nalaze u pokriću Pomoći na cesti:

Šifra sklopa: 00 - Identifikacija vozila

- 01 Registarske pločice
- 02 Dokumentacija vozila
- 03 Broj šasije

Šifra sklopa: 01 - Uređaj za upravljanje

- 01 Kolo upravljača
- 02 Stup upravljača
- 03 Prijenosni mehanizam
- 04 Poluga i zglobovi upravljača
- 05 Pojačalo sile zakretanja upravljača
- 06 Amortizer upravljača
- 07 Graničnik kuta zakretanja upravljača
- 08 Zakretno postolje priključnog vozila
- 09 ESP

Šifra sklopa: 02 - Uređaj za kočenje

- 01 Papučica kočnice
- 02 Glavni kočni ventil
- 03 Servo uređaj
- 04 Dekompresor, spremnici vakuuma
- 05 Spremnici kočione tekućine
- 06 Kompresor, spremnici tlaka
- 07 Regulaijski ventili
- 08 Tlačni vodovi
- 09 Kočna crijeva
- 10 Zračni ili hidraulički cilindri
- 11 Izvršni kočni elementi RK
- 12 Poluga RK, ručni kočni elementi
- 13 Prijenos PK
- 14 Izvršni kočni elementi PK
- 15 ABS, ESP, EBS
- 16 Električna parkirna kočnica
- 17 Retarder
- 18 Indikator tlaka ili kontrolna lampica
- 19 Pomoćna kočnica
- 20 Spojne glave za kočnicu prikolice
- 21 Aktiviranje kočnice priključnog vozila

Šifra sklopa: 03 - Uređaji za osvjetljavanje i svjetlosnu

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE

### signalizaciju

- 01 Kratko svjetlo
- 02 Dugo svjetlo
- 03 Prednje svjetlo za maglu
- 04 Prednja pozicijska svjetla
- 05 Bočna svjetla
- 06 Gabaritna svjetla
- 07 Pokazivači smjera
- 08 Parkirna svjetla
- 09 Stražnja pozicijska svjetla
- 10 Kočna svjetla
- 11 Svjetla za vožnju unatrag
- 12 Stražnja svjetla za maglu
- 13 Katadioptri
- 14 Svjetla registarske pločice
- 15 Plav./Crv. Rotacijska ili treptava svjetla
- 16 Konturne trake
- 17 Pločice za "teška" vozila
- 18 Pločice za "duga" vozila
- 19 Pločice za "spora" vozila
- 20 Ostalo

### Šifra sklopa: 04 - Uređaji koji omogućuju normalnu vidljivost

- 01 Vidno polje
- 02 Vjetrobran
- 03 Uređaj za odmagljivanje vjetrobranskog stakla
- 04 Staklene površine
- 05 Brisači vjetrobrana
- 06 Perači vjetrobrana
- 07 Retrovizori

### Šifra sklopa: 05 - Samonosiva karoserija, šasija i ostali dijelovi

- 01 Samonosiva karoserija
- 02 Šasija
- 03 Kabina
- 04 Vrata i brave
- 05 Poklopci i otvori na vozilu
- 06 Odbojnici
- 07 Zaštita od predlijetanja
- 08 Blatobrani
- 09 Ostali dijelovi
- 10 Nadogradnja

### Šifra sklopa: 06 - Osovine, kotači, pneumatici i ovjes

- 01 Osovine
- 02 Glavina kotača
- 03 Naplatci
- 04 Pneumatici
- 05 Opruge
- 06 Amortizeri
- 07 Polužje ovjesa
- 08 Zglobovi ovjesa
- 09 Zračni ovjes

### Šifra sklopa: 07 - Motor

- 01 Oslonci motora
- 02 Zauljenost motora
- 03 Ispušni sustav
- 04 Usisni sustav
- 05 Sustav za paljenje

- 06 Napajanje gorivom
- 07 Razvodni mehanizam
- 08 Rashladni sustav
- 09 Karakteristika motora

### Šifra sklopa: 08 - Utjecaj na okoliš

- 01 Buka
- 02 Propuštanje tekućina

### Šifra sklopa: 09 - Električni uređaji i instalacije

- 01 Električni vodovi
- 02 Akumulator
- 03 Elektro pokretač
- 04 Generator
- 05 Kontakt brava

### Šifra sklopa: 10 - Prijenosni mehanizam

- 01 Spojka
- 02 Mjenjač
- 03 Vratila
- 04 Poluvratila
- 04 Diferencijal
- 05 Lanac, lančanici
- 06 Remen, remenice

### Šifra sklopa: 11 - Kontrolni i signalni uređaji

- 01 Brzinomjer s putomjerom
- 02 Svjetiljka dugog svjetla
- 03 Sirena
- 04 Tahograf
- 05 Ograničivač brzine
- 06 Signal pokazivača smjera
- 07 Ostali signalni uređaji
- 08 Ograničivač Brzine na mopedima

### Šifra sklopa: 12 - Ispitivanje ispušnih plinova motornih vozila (eko test)

- 01 Ispušni sustav
- 02 Usisni sustav
- 03 Sustav za paljenje
- 04 Sustav za napajanje gorivom
- 05 Razvodni mehanizam
- 06 BEZ-KAT motor
- 07 REG-KAT motor
- 08 DIZEL motor
- 09 Ostalo

### Šifra sklopa: 13 - Uređaj za spajanje vučnog i priključnog vozila

- 01 Mehanička spojka
- 02 Električni priključci

### Šifra sklopa: 14 - Ostali uređaji i dijelovi vozila

- 01 Sigurnosni pojasevi
- 02 Zračni jastuci
- 03 SRS lampica
- 04 Uređaji proziv neovlaštene uporabe

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE

- 05 Upravljački uređaji za osobe s invaliditet. – do iznosa 250kn

Šifra sklopa: 15 - Oprema vozila

- 01 Aparat za gašenje požara
- 02 Sigurnosni trokut
- 03 Kutija prve pomoći
- 04 Klinasti podmetači
- 05 Čekić za razbijanje stakla u nuždi
- 06 Rezervni kotač s opremom
- 07 ESC, ESP

Šifra sklopa: 16 - Dodatna ispitivanja za vozila kategorije m2 i m3

- 01 Vrata
- 02 Izlaz za slučaj opasnosti
- 03 Sustav za odmrzavanje i odmagljivanje
- 04 Ventilacija i grijanje
- 05 Sjedala
- 06 Unutarnja rasvjeta
- 07 Prolazi
- 08 Stube i stubišta

Šifra sklopa: 17 - Plinska instalacija

- 01 Spremnik
- 02 Armatura spremnika
- 03 Priključak za punjenje
- 04 Priključak za pražnjenje
- 05 Višesmjerni ventil
- 06 Pokazivač količine plina
- 07 Pročistač plina
- 08 Isparivač plina
- 09 Regulator tlaka
- 10 Ventil plina
- 11 Vodovodi plina VT
- 12 Vodovodi sredstva za grijanje
- 13 Električni uređaji i instalacije
- 14 Lambda sonda
- 15 Regulator količine plina
- 16 Elektronički uređaj za kontrolu
- 17 Mješač plina
- 18 Brizgaljke plina
- 19 Plinska instalacija i uređaji

### Putni Anđeo

Članak 12

1. Putni Anđeo je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav aktiviran automatski ili ručno od strane korisnika 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 kontaktnom centru koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih operateri kontaktnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma te u

slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati korisnika 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 korisniku 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.

### Vremensko pokrće

Članak 13.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda osim ako nije drukčije ugovoreno. Nakon isteka prve godine, proizvod se automatski produljuje za narednu jednu godinu i tako sve do deaktivacije proizvoda. U slučaju dostave deaktivacije/storna proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno istome.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Pomoći na cesti, odnosno 24. sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti prestaju po isteku 24 –og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrća, ako nije drugačije ugovoreno.

### Teritorijalno pokrće – Republika Hrvatska

Članak 14

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Pomoći na cesti opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Republike Hrvatske, Slovenije, Mađarske, Srbije, Bosne i Hercegovine i Crne Gore i odnose se na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

### Isključenje obveze ORYX-a

Članak 15.

1. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga pomoći na cesti u slučaju ako je:
  - 1.1. korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih člankom 3. ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika;
  - 1.2. ako organizaciju usluga proizvoda pomoći na cesti nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka pokrivenog događaja;
  - 1.3. ako korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu;
  - 1.4. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
  - 1.5. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
  - 1.6. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez znanja i odobrenja vlasnika vozila ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila;
  - 1.7. korisnik sudjelovao u klađenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;

## **OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ORYX ASISTENCIJE**

- 1.8.** korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrka, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
  - 1.9.** Ako su vozačke sposobnosti korisnika 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.
  - 1.10.** ako je do kvara na vozilu došlo zbog prometne nesreće, sudara i uopće vanjskih udaraca i mehaničkih djelovanja na vozilo, namjernog izazivanja kvarova, ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaza, sudjelovanja u klađenju, kriminalu i tučnjavama, sudjelovanja u natjecanjima i utrka, namjernog djelovanja Korisnika, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti.
  - 1.11.** ako vozilo Korisnika nije uredno održavano, tj. održavano prema službeno predviđenim servisnim intervalima, propisanim od proizvođača vozila, ukoliko vozilo ima nedostataka koje je Korisnik mogao otkriti ili utvrditi uobičajenim pregledom vozila ili prilikom redovite uporabe vozila, i ukoliko član odbije s vozilom doći u ugovoreni servis
  - 1.12.** u slučaju da STP utvrdi tehničku neispravnost vozila Osiguranika zbog naknadno ugrađenih dijelova, kemikalija, opreme i dodatka na vozilu koji nemaju važeću homologacijsku dozvolu i/ili nisu ugrađeni u vozilo od strane ovlaštenog subjekta.
- 2.** Prava iz proizvoda Pomoć na cesti gubi korisnik koji omogućiti da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz. prethodnog stavka ovog članka.
  - 3.** ORYX nije odgovoran za eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka neovisnih o ORYX-u (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na cesti i sl.), koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Općih uvjeta.
- Prikupljanje i obrada podataka**  
Članak 16.
- 1.** Podravska banka će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora, a temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti, proslijediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge 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 usluge asistencije. Obrada tih podataka provodi se sukladno politici zaštite podataka navedene i u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti dostupnoj na web stranici 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 obavezan, uz nedvojbenu identifikaciju, obavijestiti Podravska banka 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 17.
- 1.** Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoći na cesti 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 Sesvete ili putem elektroničke pošte na adresu [info@oryx-asistencija.hr](mailto:info@oryx-asistencija.hr) 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 Pomoć na cesti ili u svezi 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 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 18.
- 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 primjenjuju se od 10.05.2021. godine