

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI EUROPA

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 0502

(+3851 6269 842 za pozive iz inozemstva)

Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć na cesti Europa (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 Europa;

1.2. „ORYX“ i/ili „**ORYX Asistencija**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti Europa;

1.3. „RL“ označava društvo partnera Raiffeisen Leasing d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Radnička cesta 43, OIB: 75346450537 koje je vlasnik vozila koje je temeljem ugovora o leasingu na korištenju kod Korisnika;

1.4. „Korisnikom“ se smatraju fizičke ili pravne osobe koje su s RL-om sklopile ugovor o leasingu u sklopu kojeg je Korisnicima pružena usluga Pomoći na cesti Europa 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 tone (kategorija N1), a koje je propisno registrirano i ima važeću prometnu dozvolu;

1.6. „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.

1.7. „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.

- Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Općim uvjetima izraženi u novčanim jedinicama (kunama), predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve moguće poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

Pokriveni događaji

Članak 2.

- Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti 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.

- Korisnik je dužan:

1.1. 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;

1.2. biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);

1.3. svaki pokriveni događaj koji može imati za posljedicu isplatu ili refundaciju od strane ORYX-a prijaviti u pisanoj formi u roku 30 dana od nastanka pokrivenog događaja.

- 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 Europa

Članak 4.

- Temeljem događaja iz članka 2. stavak 1. ovih Općih uvjeta, korisnik u razdoblju od 1 godine od aktivacije proizvoda Pomoći na cesti ima pravo koristiti ove pogodnosti sukladno ugovorenom opsegu prava:

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 (popravka) na cesti** do najvišeg ukupnog iznosa od 265,46 EUR;

1.3. usluga **prijevoza (šlepanja) vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 398,17 EUR;

1.4. usluga **korištenja zamjenskog osobnog vozila**, najviše do 5 dana, do najvišeg dnevnog limita od 49,78 EUR;

1.5. neograničeno korištenje **aplikacije Putni Andeo**.

- Radi izbjegavanja svake dvojbe, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti.

- 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.

- U slučaju nastanka pokrivenog događaja korisnik je dužan nazvati kontaktni centar na broj telefona 0800 0502 odnosno na +3851 6269 842 za pozive iz inozemstva.

- Prilikom dojave korisnik operateru kontaktnog centra treba dati sljedeće podatke:

2.1. Broj ugovora;

2.2. Broj šasije;

2.3. Registarsku oznaku vozila;

2.4. Marku i model vozila;

2.5. Broj mobitela, ukoliko ga korisnik ima;

2.6. Lokaciju prometne nezgode ili lokaciju gdje se vozilo nalazi;

2.7. Druge podatke po upitu operatera kontakt centra.

- Kontaktni centar, nakon provjere podataka i utvrđene potrebe za Pomoć na cesti, organizirat će Pomoć na cesti na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX će nastojati da interventno vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI EUROPA

- bude na mjestu kvara bilo gdje u Europi, 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, usporan promet).
4. Operater kontaktnog centra će po zaprimljenim podacima utvrditi postojanje pokrivenog događaja te opseg pogodnosti. Slijedom navedenog, korisnik će odabrati pogodnosti koje želi koristiti, sukladno pogodnostima na koje ima pravo.
 5. Korisnik će preuzeti, koristiti i vratiti zamjensko vozilo prema dogovorenom terminu Rezervacije za najam vozila.
 6. U slučaju nastanka obveze bilo koje vrste koje su nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila odnosno najma vozila od strane korisnika, a koje nisu uključene u pokriće sukladno ovim Općim uvjetima (npr. gorivo, cestarine, prekršaji, štete, gubitak dijelova, dokumenata, ključeva ili opreme vozila, dodatni dani korištenja vozila i sl.), korisnik se obvezuje sam podmiriti Najmodavcu te obveze. Ukoliko RL ili ORYX bude terećen od Najmodavca za navedene, korisnik se obvezuje naknaditi i platiti RL-u odnosno ORYX-u te obveze, ukoliko ih isti naknade ili budu u obvezi naknaditi Najmodavcu.
 7. 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 koji niti korisnik niti ORYX ne može razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
 8. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz članka 4. 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).
 9. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identificirati predloženjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.
 10. Nakon pružene usluge proizvoda, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda.
 4. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
 5. 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.
 6. 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 korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
 7. 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.
 8. 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 (šlepanje) vozila

Članak 7.

1. Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - 1.1. **utovar** vozila na interventno vozilo;
 - 1.2. **prijevoz (šlepanje)** vozila;
 - 1.3. **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 proizvoda Pomoći na cesti može se koristiti samo jednom tijekom vremenskog pokrića 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 limitu propisanom članku 4. stavak 1. točka 1.4.
3. Korisnik ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila 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 korisniku bilo omogućeno korištenje usluge zamjenskog vozila, korisnik je dužan dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan.
5. Korisnik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.
6. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja proizvoda Pomoći na cesti, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti proizvoda sukladno članku 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Općim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na: gorivo, novčane kazne za prometne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravak vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, dijelova,

Pomoć (popravak) na cesti

Članak 6.

1. Nakon zatraženog pružanja usluga proizvoda pomoć 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:
 - 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).

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI EUROPA

dokumenata ili ključeva vozila, krađe ili utaje vozila, cestarine, i dr.

Putni Andeo

Članak 9.

1. Putni Andeo 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 Andeo, kao i ograničenja predmetnog sustava definirani su Općim pravilima i uvjetima korištenja aplikacije Putni Andeo, 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 Andeo dopunjuju ove Opće uvjete u pogledu korištenja aplikacije Putni Andeo.

Vremensko pokriće

Članak 10.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti Europa propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana ugovaranja proizvoda, ako je do tog dana plaćena premija ili prvi obrok premije, osim ako nije drugačije ugovoreno.
2. Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Općim uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Pomoći na cesti, odnosno 24. sata nakon sklapanja ugovora i uplate prve ili jednokratne premije, ako nije drugačije ugovoreno.
3. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti Europa prestaju po isteku razdoblja od godinu dana od dana aktivacije proizvoda odnosno po isteku 24-og sata posljednjeg dana u navedenom razdoblju, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Teritorijalno pokriće

Članak 11.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Europe što obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Hrvatska, Njemačka, Gibraltarska, Grčka, Mađarska, Irska, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Makedonija, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugal, San Marino, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija, Perma), Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo.

Isključenje obaveza ORYX-a

Članak 12.

1. Isključena je obveza ORYX-a na u slučaju ako je:
 - 1.1. korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih člankom 3. ili je pokrenuo događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika, isključujući događaje koji su nastali radi samoodbrane ili pomoći ljudima u opasnosti;
 - 1.2. ako organizaciju pogodnosti proizvoda nije organizirao ORYX kontaktni centar tj. ako nastanak pokrivenog

događaja nije prijavljen ORYX kontaktnom centru ili nije prijavljen odmah nakon događaja pokrivenog događaja;

- 1.3. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
 - 1.4. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
 - 1.5. 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;
 - 1.6. korisnik sudjelovao u kladjenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
 - 1.7. korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrckama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
 - 1.8. 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.
2. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti ako korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano ili nema važeću prometnu dozvolu.

Prikupljanje i obrada podataka

Članak 13.

1. RL će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti Europa prosljediti 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 RL 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 14.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoći na cesti Europa zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o. Ljudevita Posavskog 7a, 10 360 Sesvete ili putem elektroničke pošte na adresu prigovori@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.

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI EUROPA

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 Europa ili u svezi s njima, 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.
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 15.

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 01.01.2025. godine