



Groupama
Osiguranje



Pomoć na cesti
ORIX ASISTENCIJA

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI



SADRŽAJ

GRUPA	ČLANAK	SADRŽAJ	Stranica
OPĆE ODREDBE	1.	Uvodne odredbe	3
	2.	Pojmovi i definicije	3
KADA SE MOŽE KORISTITI I GDJE VRIJEDI	3.	Pokriveni događaji	3
	4.	Vremensko i teritorijalno pokrće	4
PAKETI I POGODNOSTI	5.	Pregled paketa i limita	4
	6.	Pomoć (popravak vozila) na cesti	5
	7.	Prijevoz vozila	5
	8.	Zamjensko vozilo, alternativni prijevoz i smještaj	5
	9.	Putni Anđeo	6
KAKO OSTVARITI POMOĆ	10.	Način ostvarivanja pogodnosti	6
	11.	Obveze korisnika	8
ISKLJUČENJA I OGRANIČENJA	12.	Isključenja obveze pružatelja usluge	8
PODACI, PRIGOVORI I ZAVRŠNE ODREDBE	13.	Prikupljanje i obrada podataka	8
	14.	Podnošenje prigovora i rješavanje sporova	9
	15.	Ostale odredbe	9



OPĆE ODREDBE

1. UVODNE ODREDBE

- 1) Ovi Opći uvjeti i pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti (dalje u tekstu Uvjeti) sastavni su dio ugovora o proizvodu Pomoć na cesti koji korisnik sklapa s Groupama osiguranjem.
- 2) Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti organizira i/ili pruža ORYX Asistencija, odnosno ZUBAK GRUPA, sukladno ugovorenom paketu, limitima i pravilima navedenima u ovim Uvjetima.
- 3) Svi iznosi odnosno limiti pojedinih pogodnosti koji su navedeni u ovim Uvjetima izraženi u novčanim jedinicama, predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

2. POJMOVI I DEFINICIJE

- 1) Pojedini izrazi u ovim Uvjetima imaju sljedeće značenje:

Pojam	Značenje
ZUBAK GRUPA	ZUBAK GRUPA d.o.o., Zagrebačka 117, Velika Gorica, OIB: 39135989747, koja organizira i/ili pruža pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti.
ORYX / ORYX Asistencija	Komercijalni naziv i brand pod kojim se organiziraju i pružaju pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti.
Groupama osiguranje	Groupama osiguranje d.d. – Podružnica Hrvatska, koja s korisnicima sklapa ugovor o proizvodu Pomoć na cesti.
Korisnik	Fizička ili pravna osoba koja je sklopila ugovor o proizvodu Pomoć na cesti ili osoba koja koristi vozilo i u trenutku pružanja asistencije upravlja vozilom.
Vozilo	Osobno motorno vozilo kategorije M1 ili motorno vozilo za prijevoz robe kategorije N1 do 3,5 t, koje je propisno registrirano i ima važeću prometnu dozvolu.
Najmodavac	Pravna osoba koja obavlja djelatnost najma vozila i s kojom ORYX ima ugovorenu suradnju za najam vozila ili ORYX kada daje svoje vozilo u najam.
Rezervacija za najam vozila	Zapis kod najmodavca kojim ORYX u ime korisnika izražava namjeru za najam određene klase vozila, uz definirano mjesto i vrijeme preuzimanja i vraćanja vozila.
Kontakt centar	Komunikacijski centar ORYX-a koji je korisnicima dostupan 24 sata dnevno za potrebe asistencije.

KADA SE MOŽE KORISTITI I GDJE VRIJEDI

3. POKRIVENI DOGAĐAJI

- 1) Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Uvjetima su sljedeći:

Događaj	Što znači za korisnika
Nezgodna / nesreća	Događaj zbog kojeg vozilo nije u voznom stanju ili se vozilom ne može sigurno upravljati.
Nemarno rukovanje vozilom	Situacija u kojoj je zbog postupanja korisnika onemogućeno kretanje vozila ili sigurna vožnja.
Tehnička neispravnost	Kvar ili neispravnost zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili vožnja nije sigurna odnosno može biti opasna.
Vanjski utjecaj	Vanjski događaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.



4. VREMENSKO I TERITORIJALNO POKRIĆE

- 1) Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti propisane ovim Uvjetima vrijede jednu (1) godinu od dana ugovaranja proizvoda, osim ako nije drugačije ugovoreno. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/ stornu proizvoda, proizvod se deaktivira sukladno nalogu.
- 2) Korisnik stječe pravo na korištenje pogodnosti prema ovim Uvjetima od trenutka aktivacije proizvoda Pomoć na cesti, odnosno 24 sata nakon sklapanja ugovora, ako nije drugačije ugovoreno.
- 3) Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti prestaju po isteku 24-og sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića, ako nije drugačije ugovoreno.
- 4) Teritorijalno pokriće proizvoda Pomoć na cesti ovisi o ugovorenom paketu:

Paket	Teritorijalno pokriće
Groupama Asistencija Hrvatska*	Republika Hrvatska
Groupama Asistencija Regija*	Hrvatska, Srbija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Italija, Slovenija, Austrija i Mađarska
Groupama Asistencija Europa*	Hrvatska i Europa u geografskom smislu

*Pokriće se odnosi na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

- 5) Za paket Groupama Asistencija Europa pojam Europa obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Cipar, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltar, Grčka, Hrvatska, Irska, Island, Italija, Kosovo, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Njemačka, Norveška, Poljska, Portugal, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Tolyattija, Perma), San Marino, Sjeverna Makedonija, Slovačka, Slovenija, Srbija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina i Ujedinjeno Kraljevstvo.

PAKETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI

5. PREGLED PAKETA I LIMITA

- 1) Ovisno o ugovorenom paketu, u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja, korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 4. ovih Uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:

Usluga	paket HRVATSKA	paket REGIJA	paket EUROPA
Teritorijalno pokriće	Hrvatska	Regija (HR, SLO, HU, IT, BIH, AUS)	Europa
Usluga kontakt centra	Neograničeno	Neograničeno	Neograničeno
Pomoć na cesti, popravak vozila	Višekratno za vrijeme trajanja pokrića do ukupnog godišnjeg iznosa od 200,00 €	Višekratno za vrijeme trajanja pokrića do ukupnog godišnjeg iznosa od 250,00 €	Višekratno za vrijeme trajanja pokrića do ukupnog godišnjeg iznosa od 300,00 €
Pomoć na cesti, prijevoz vozila	Višekratno za vrijeme trajanja pokrića do ukupnog godišnjeg iznosa od 300,00 €	Višekratno za vrijeme trajanja pokrića do ukupnog godišnjeg iznosa od 450,00 €	Višekratno za vrijeme trajanja pokrića do ukupnog godišnjeg iznosa od 600,00 €
Izvlačenje vozila	-	Jednokratno za vrijeme trajanja pokrića ukupno do 150,00 €	Jednokratno za vrijeme trajanja pokrića ukupno do 200,00 €
Zamjensko vozilo	-	Jednokratno za vrijeme trajanja pokrića ukupno 3 dana, do 50,00 € po danu	Jednokratno za vrijeme trajanja pokrića ukupno 5 dana, do 50,00 € po danu
Alternativni prijevoz	Jednokratno za vrijeme trajanja pokrića ukupno do 200,00 €	Jednokratno za vrijeme trajanja pokrića ukupno do 300,00 €	Jednokratno za vrijeme trajanja pokrića ukupno do 400,00 €
Smještaj	-	Jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, 2 noćenja, do 50,00 € po noćenju po osobi	Jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, 3 noćenja, do 50,00 € po noćenju po osobi
Aplikacija Putni Anđeo	Neograničeno	Neograničeno	Neograničeno



- 2) Sve pogodnosti proizvoda su besplatne za korisnike do iznosa koji je određen ovim člankom. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema cjeniku važećim na dan intervencije.
- 3) Predmetnu naplatu i/ili isplatu za predmetne usluge korisnik može obaviti gotovinski, kreditnom karticom ili virtumanski ili na drugi odgovarajući način novčanog plaćanja (uz pomoć aplikacija za bankovno poslovanje i/ili online plaćanje i sl.).

6. POMOĆ (POPRAVAK VOZILA) NA CESTI

- 1) Korisnik ima pravo višekratno koristiti pogodnost pomoći na cesti u slučaju pokrivenog događaja, do limita ugovorenog paketa.
- 2) Nakon zatraženog pružanja pogodnosti 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:
 - 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 korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
- 3) 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.
- 4) Tehnička pomoć na cesti uključuje ove radnje:
 - istakanje goriva koje je krivo natočeno;
 - dolijevanje goriva;
 - zamjena kotača i guma;
 - zamjena ili punjenje akumulatora;
 - otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
- 5) 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 Uvjeta.
- 6) U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili ulijevanje goriva, ugrađeni dijelovi i uliveno gorivo nisu uključeni u pokrivenje 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 pogodnost prijevoza vozila i smatrat će se da pogodnost popravka vozila nije korištena.
- 8) Usluga pomoći na cesti organizira se do limita iz članka 5.

7. PRIJEVOZ VOZILA

- 1) Korisnik ima pravo višekratno koristiti pogodnost prijevoza vozila u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 3. ovih Uvjeta ako se vozilo u trenutku ostvarenja pokrivenog događaja nalazilo u cestovnom prometu.
- 2) Pogodnost prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - dolazak na mjesto intervencije;
 - utovar vozila na interventno vozilo;
 - prijevoz (šlepanje) vozila do iznosa limita iz čl. 5., st. 1. ovih Uvjeta ;
 - izvlačenje vozila do iznosa limita iz čl. 5., st. 1. ovih Uvjeta;
 - istovar vozila.

8. ZAMJENSKO VOZILO, ALTERNATIVNI PRIJEVOZ I SMJEŠTAJ

- 1) Korisnik ima pravo koristiti uslugu smještaja, zamjenskog vozila ili alternativnog prijevoza jednokratno tijekom vremenskog pokrivenja u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz čl. 3. ovih Uvjeta, ako vozilo nije moguće osposobiti za vožnju unutar istog dana u kojem je nastao pokriveni događaj, te ako je korisnik prethodno koristio uslugu prijevoza vozila iz članka 5., stavka 1., ovih Uvjeta organiziranu putem ORYX kontaktnog centra.
- 2) Usluga smještaja, zamjenskog vozila te alternativnog prijevoza detaljnije su opisane u nižoj tablici:

Pogodnost	Pravila korištenja
Zamjensko vozilo	1. Usluga zamjenskog vozila uključuje: <ul style="list-style-type: none"> - organizaciju zamjenskog vozila, - preuzimanje zamjenskog vozila, odnosno prijevoz korisnika do lokacije preuzimanja ili dostavu vozila do lokacije na kojoj se korisnik nalazi, te - najam zamjenskog vozila do limita iz članka 5., stavka 1. Način organizacije usluge u nadležnosti je ORYX kontaktnog centra, koji uslugu organizira vodeći računa o najbržem i najoptimalnijem načinu preuzimanja vozila.



	<p>Troškovi dostave vozila ili prijevoza korisnika uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila iz članka 5., stavka 1.</p> <p>2. Korisnik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca te je obvezan podmiriti sve troškove najmodavcu koji nisu uključeni u pogodnosti iz članka 5., stavka 1., uključujući, ali ne ograničavajući se na gorivo, novčane kazne za prometne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravak vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme, dijelova, dokumenata ili ključeva vozila, krađu ili utaju vozila, cestarine i drugo.</p> <p>3. U određenim slučajevima, sukladno općim uvjetima najmodavca, najmodavac ima pravo od korisnika zatražiti kreditnu karticu kao garanciju plaćanja eventualnih dodatnih troškova koji mogu nastati prilikom najma zamjenskog vozila.</p>
Alternativni prijevoz	<p>1. Alternativni prijevoz taksijem, autobusom, vlakom ili avionom organizira se za sve putnike u vozilu i vozača do limita iz članka 5., stavka 1.</p> <p>2. Troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u limit usluge alternativnog prijevoza iz članka 5., stavka 1. ovih Uvjeta.</p>
Smještaj	<p>1. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača do limita iz članka 5., stavka 1.</p> <p>2. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od onih iz članka 5., stavka 1., korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predočenju računa refundirati iznos do limita iz članka 5., stavka 1.</p> <p>3. Troškovi prijevoza putnika do lokacije smještaja uračunavaju se u limit usluge smještaja iz članka 5., stavka 1. ovih Uvjeta.</p> <p>4. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.</p>

- 3) Korisnik ima pravo i dužan je zahtijevati ostvarivanje usluga iz stavka 2) ovog članka isti dan kada je koristio uslugu prijevoza vozila iz članka 5., stavka 1. ovih Uvjeta ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza vozila iz članka 5., stavka 1. ovih Uvjeta koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
- 4) Korisnik može koristiti usluge iz stavka 2) ovog članka samo u slučaju kada su mu iste potrebne za nastavak mobilnosti.
- 5) Kako bi korisniku bilo omogućeno korištenje usluga iz stavka 2) ovog članka, korisnik je dužan unutar radnog vremena servisa dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti unutar istog dana u kojem je nastao pokriveni događaj. Ukoliko je pokriveni događaj nastao izvan radnog vremena servisa ili na neradni dan te je razvidno da popravak vozila nije moguće izvršiti unutar istog dana u kojem je nastao pokriveni događaj korisnik nije dužan dostaviti potvrdu servisa.
- 6) Usluge opisane u stavci 2) ovog članka ne mogu se međusobno kombinirati odnosno ne mogu kumulirati. Korištenjem jedne od navedenih usluga, korisnik u toku trajanja vremenskog pokrića iz čl. 3. ovih Uvjeta gubi mogućnost korištenja preostale dvije usluge.

9. PUTNI ANĐEO

- 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.

KAKO OSTVARITI POGODNOSTI

10. NAČIN OSTVARIVANJA POGODNOSTI

Prvi korak u slučaju potrebe za pomoći

Korisnik treba odmah nazvati ORYX kontaktni centar na:

- **0800 1212 za pozive iz Hrvatske** ili
- **+385 1 6269 879 za pozive iz inozemstva**

i pričekati organizaciju usluge.



- 1) Propisane pogodnosti korisnik može ostvariti najviše do limita iz članka 5. stavka 1. ovih Uvjeta ako je pozivom na jedinstveni broj telefona:
 - 0800 1212 (pozivi iz Hrvatske)
 - +385 1 6269 879 (pozivi iz inozemstva)koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
- 2) Prilikom dojava, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima:
 - broj police;
 - registarska oznaka vozila;
 - broj šasije;
 - OIB;
 - ime i prezime;
 - vrsta i marka vozila;
 - broj mobitela, ako ga korisnik ima;
 - e mail adresu, ako ju korisnik ima;
 - što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
 - druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
- 3) Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke budući da istog ne može identificirati.
- 4) U intervencijama kada će to zbog tehničkih mogućnosti biti moguće, odmah nakon što ORYX uputi interventno vozilo na lokaciju korisnika, korisniku će na broj mobitela i/ili e mail adresu biti poslan link putem kojega korisnik može pratiti intervenciju te okvirno vrijeme dolaska interventnog vozila na lokaciju korisnika.
- 5) 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: 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.), a koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Uvjeta;
 - štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Uvjeta ili drugim djelovanjem te
 - štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Uvjeta.
- 6) 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.
- 7) Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz članka 4. stavka 1. ovih Uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od jedne (1) godine, 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 predloženjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.
- 9) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji nastanu za interventno vozilo ORYX-a prilikom pružanja pogodnosti iz ovih Uvjeta, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknade za pogodnosti opisane ovim Uvjetima.
- 10) Nakon pružene usluge proizvoda Pomoć na cesti, korisnik dobiva računski obrazac ili radni nalog koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu koji sadrži podatke o količini i/ili vrsti izvršenih usluga i/ili vremenu izvršenja usluga i/ili za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti. Okolnost eventualnog ne potpisivanja i/ili odbijanja preuzimanja računskog obrasca i/ili radnog naloga nije i ne predstavlja dokaz o ne pružanju usluge i/ili o ne vjerodostojnosti samih isprava (računskog obrasca ili radnog naloga). Korisnik će prethodno spomenuti računski obrazac ili radni nalog zaprimiti osobno kao papirnatu verziju isprave i/ili u elektroničkom obliku (koju zaprima na e-mail adresu). Nakon zaprimanja računskog obrasca ili radnog naloga korisnik će isti potpisati na samoj papirnatij verziji isprave i/ili ukoliko ispravu zaprimi u elektroničkom obliku - elektronički potpisati (klikom na gumb „suglasan“ i/ili potpisom na slikovnom čitačuskenneru) na mjestu predviđenom za elektronički potpis (misli se na jednostavni elektronički potpis u smislu eIDAS Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća br. 910/2014 od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ). Nakon potpisivanja računskog obrasca ili radnog naloga korisnik će primjerak istoga preuzeti osobno i/ili na e-mail adresu ovisno o tome da li je isti ispravu potpisao (tada prethodno spomenutu ispravu zaprima fizički) i/ ili elektronički potpisao (tada prethodno spomenutu ispravu zaprima na e-mail adresu). ORYX zadržava pravo da, a ovisno o svojim tehničkim mogućnostima, korisniku preda računski obrazac ili radni nalog:
 - uruči fizički u papirnatom obliku ili putem e-mail adrese korisnika ili
 - uruči fizički u papirnatom obliku i putem e-mail adrese korisnika
- 11) ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja korisnika jer je svrha i priroda ovih Uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za pokrivene događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.



11. OBVEZE KORISNIKA

- 1) Korisnik je dužan:
- Organizaciju usluge 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;
 - Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);
 - 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;
 - Učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja.

ISKLUČENJA I OGRANIČENJA

12. ISKLJUČENJA OBVEZE PRUŽATELJA USLUGE

- 1) Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga pomoći na cesti u slučaju:

Skupina isključenja	Kada se usluga ne pruža
Neispunjene obveze korisnika	Ako korisnik prekrši obveze iz ovih Uvjeta ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika.
Usluga nije organizirana putem ORYX-a	Ako organizaciju usluge nije proveo ORYX kontaktni centar, odnosno ako događaj nije prijavljen centru ili nije prijavljen odmah nakon nastanka.
Neispravan status vozila	Ako korisnik zatraži prijevoz vozila koje je neosigurano, neregistrirano, nema važeću prometnu dozvolu, palo je na tehničkom pregledu ili je isključeno iz prometa od strane MUP-a.
Nakon servisa / tehnički pregled	Ako korisnik nakon popravka u servisu zatraži prijevoz vozila do stanice za tehnički pregled.
Ratni i izvanredni događaji	Ako je do događaja došlo zbog ratnih događaja ili sličnih radnji, nereda, revolucija, građanskih nemira, štrajkova, demonstracija, terorizma, sabotaže, potresa, detonacija eksploziva, nasilja ili drugih sličnih događaja.
Vozač bez ovlaštenja	Ako je vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole, bez znanja i odobrenja vlasnika ili osoba koja je na protupravan način došla u posjed vozila.
Kaznena djela i utrke	Ako je korisnik sudjelovao u klađenju, kriminalu, tučnjavama ili drugim kaznenim djelima, odnosno u natjecanjima, utrkama ili treninzima radi postizanja najveće ili prosječne brzine.
Alkohol, droge i psihoaktivne tvari	Ako su vozačke sposobnosti korisnika bile bitno smanjene, osobito zbog alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.
Odbijanje provjere ili napuštanje mjesta nesreće	Ako korisnik nakon prometne nesreće odbije provjeru, onemoguću provjeru ili napusti mjesto prometne nesreće.

- 2) Prava iz proizvoda Pomoć na cesti gubi korisnik koji omogući da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz prethodnog stavka ovog članka.

PODACI, PRIGOVORI I ZAVRŠNE ODREDBE

13. PRIKUPLJANJE I OBRADA PODATAKA

- 1) Osiguratelj će osobne podatke korisnika koje je prikupilo prilikom sklapanja ugovora 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 Uvjeta, ORYX kao izvršitelj navedene usluge obradit će osobne podatke korisnika navedene u ovim 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 Asistencija, odnosno sukladno politici zaštite podataka navedene u Informacijama o korištenju osobnih podataka osiguratelja.
- 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 partnera 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 Uvjeta.

14. PODNOŠENJE PRIGOVORA I RJEŠAVANJE SPOROVA

- 1) Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoć na cesti zaključenim prema ovim Uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi s 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 prigovori@oryx-assistance.com, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj, potpis podnositelja i vrijeme slanja prigovora.
- 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 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 u Republici Hrvatskoj.
- 5) U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

15. OSTALE ODREDBE

Odredbe ovih Uvjeta podložne su promjenama. Izmijenjeni uvjeti bit će objavljeni od kada stupaju na snagu, osim ako nije drukčije navedeno.

Početak primjene ovih Općih uvjeti i pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti 1805 - 0626 je od 18.06.2026. godine.