

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI ADVANCED

### Značenje pojedinih izraza i 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 pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;
- 1.2. „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;
- 1.3. „OTP“ označava društvo partnera - OTP banka d.d., Split, Domovinskog rata 61, OIB: 52508873833 koje je s korisnikom sklopilo Ugovor o korištenju paketa usluga OTP banke koji uključuje proizvod Pomoć na cesti;
- 1.4. „Korisnikom“ se smatraju fizičke ili pravne osobe koje posjeduju aktivan Ugovor o korištenju paketa usluga OTP banke temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;
- 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. „Kontakt centar“ označava komunikacijski centar ORYX-a koji održava 24 satno dežurstvo za korisnike kojima je potrebna asistencija;
- 1.7. „Najmodavac“ označava društvo koje 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 fizička 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, predstavljaju bruto vrijednost, odnosno u sebi sadržavaju sve možebitne poreze, prireze, doprinose i ostala zakonska davanja.

### Pokriveni događaji i obveze korisnika

#### 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.

2. Pri tome, korisnik je dužan:

- 2.1. 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;
- 2.2. Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);
- 2.3. 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;
- 2.4. 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.

3. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga pomoći na cesti u slučaju ako je:

- 3.1. korisnik u prethodnom mjesecu otkazao Ugovor o paketu usluga OTP banke u sklopu kojeg je imao ugovoren proizvod Pomoći na cesti;
- 3.2. korisnik prekršio neku od svojih obaveza propisanih stavkom 2. ovog članka ili je pokriveni događaj posljedica namjernog djelovanja korisnika, isključujući događaje koji su nastali radi samoobrane ili pomoći ljudima u opasnosti;
- 3.3. 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 događaja osiguranog slučaja tj. u roku koji omogućava učinkovito obavljanje pružanja pomoći na cesti i ne uzrokuje povećanje troškova pružanja pomoći na cesti u odnosu na troškove koje bi ORYX snosio da se nastanak osiguranog slučaja prijavio u roku 3h od nastanka osiguranog slučaja;
- 3.4. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, potresa, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaža i sl.;
- 3.5. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
- 3.6. 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;
- 3.7. korisnik sudjelovao u kladenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
- 3.8. korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrckama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
- 3.9. 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. Pri tome, smatra se da je korisnik pod utjecajem navedenih supstanci ako se:
  - 3.9.1. Analizom krvi ili drugim propisanim metodama mjerenja količine alkohola u organizmu utvrdi da prisutnost alkohola u tijelu odnosno krvi vozača iznosi 0,8 g/kg i više;
  - 3.9.2. Stručnim pregledom ustanovi da korisnik pokazuje znakove poremećenosti zbog uporabe droge, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari;

3.9.3. Nakon prometne nesreće odbije, onemogućiti ili napuštanjem mjesta prometne nesreće izbjegne utvrđivanje točne količine alkohola u organizmu ili prisutnosti droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.

### Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti

#### Članak 3.

1. 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 **tehničke pomoći na cesti** odnosno popravka vozila do najvišeg ukupnog iznosa od 200,00 EUR;
  - 1.3. usluga **prijevoza (šlepanja) vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 300,00 EUR;
  - 1.4. usluga korištenja **zamjenskog osobnog vozila** klase ECONOMY (npr. Volkswagen Polo, Renault Clio, Citroën C3 i sl.) 1 dan, do najvišeg ukupnog iznosa od 50,00 EUR;
  - 1.5. usluga **smještaja** za vozača i putnike u vozilu, 1 dan do najvišeg ukupnog iznosa od 50,00 EUR po osobi po noćenju;
  - 1.6. usluga **alternativnog prijevoza** do najvišeg ukupnog iznosa od 150,00 EUR;
  - 1.7. usluga **izvlačenja vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 200,00 EUR;
  - 1.8. **Popust** u ovlaštenom i neovlaštenom servisu Auto Zubak od 5 do 10%;
  - 1.9. neograničeno korištenje aplikacije **Putni Andeo**.
2. Radi izbjegavanja svake dvojbe, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti.
3. Pogodnosti vezane uz vozilo korisnik ostvaruje pozivom kontaktnom centru za pružanje usluga tehničke pomoći na cesti na jedinstveni broj telefona 0800 00 56 (+385 1 6269 813 za pozive iz inozemstva), kontaktni centar na raspolaganju je 24 sata dnevno, 365 dana u godini.
4. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz stavka 1. ovog članka 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.
5. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identificirati predloženjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.
6. 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.
7. 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 čitaču-skeneru) na mjestu predviđenom za elektronički potpis (misli se na jednostavni elektronički potpis u smislu eIDAS Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća br. 910/2014 o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu). 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

8. ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Općim uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja korisnika jer je svrha i priroda ovih Općih uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za pokriveno događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.

### Tehnička Pomoć na cesti

#### Članak 4.

1. Pogodnost tehničke Pomoći na cesti odnosno popravka vozila korisnik može ostvariti višekratno tijekom godine dana (ali ukupno najviše do limita iz članka 3. 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 besplatni telefon 0800 00 56 (+385 1 6269 813 za pozive iz inozemstva) zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
2. Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima: ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi te drugim podacima koje operater kontaktnog centra zatraži, uključujući i opis kvara. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
3. ORYX se obavezuje 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:
  - 3.1. 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 Općih uvjeta;
  - 3.2. štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te
  - 3.3. štete koje niti Korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
4. Dežurni operater procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
  - 4.1. na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
  - 4.2. ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju korisnik može sam otkloniti, dežurni operater telefonom daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.

5. 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.
6. Korisnik treba biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć).
7. Popravak vozila na cesti uključuje ove radnje:
  - 7.1. istakanje krivo natočenoga goriva;
  - 7.2. dolijevanje goriva;
  - 7.3. zamjena kotača i guma;
  - 7.4. zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača;
  - 7.5. otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronički).
8. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila.
9. 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 prema članku 5. ovih Općih uvjeta.
10. 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.
11. 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.
12. Pogodnosti popravka vozila su besplatne za korisnike do ukupnog iznosa koji je određen člankom 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene u ovaj paket, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema važećem cjeniku ORYX-a.
13. 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 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

#### **Prijevoz vozila**

##### **Članak 5.**

1. Pogodnost prijevoza vozila korisnik može koristiti višekratno tijekom članske godine (ali ukupno najviše do limita iz članka 3. 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, i ako je pozivom na besplatni telefon 0800 00 56 (+385 1 6269 813 za pozive iz inozemstva) zatražio prijevoz vozila i sačekao pružanje usluge.
2. Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima: ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi te drugim podacima koje operater kontaktnog centra zatraži. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratio gore navedene podatke.
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 na sljedeće:
  - 3.1. 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 Općih uvjeta;
  - 3.2. štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te

- 3.3. štete koje niti Korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
4. Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
  - 4.1. dolazak na mjesto intervencije;
  - 4.2. dijagnozu kvara na vozilu;
  - 4.3. utovar vozila na interventno vozilo;
  - 4.4. prijevoz (šlepanje) vozila;
  - 4.5. istovar vozila.
5. Korisnik treba biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć).
6. Pogodnosti prijevoza vozila su besplatne za korisnike do ukupnog iznosa koji je određen člankom 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta. U slučaju korištenja usluga iznad limita ili usluga koje nisu uključene u ovaj paket, korisnik može koristiti usluge uz naplatu prema važećem cjeniku ORYX-a.
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 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

#### **Usluga smještaja, zamjenskog vozila i alternativnog prijevoza - zajedničke odredbe**

##### **Članak 6.**

1. Korisnik ima pravo koristiti uslugu smještaja, zamjenskog vozila ili alternativnog prijevoza jednokratno tijekom vremenskog pokrića u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz čl. 2. ovih Općih 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. ovih Općih uvjeta organiziranu putem ORYX kontaktnog centra. Usluga smještaja, zamjenskog vozila te alternativnog prijevoza detaljnije su opisane člancima 7., 8., i 9.
2. Korisnik ima pravo i dužan je zahtijevati ostvarivanje usluga iz članka 7., 8., i 9. isti dan kada je koristio uslugu prijevoza vozila iz članka 5. ovih Općih uvjeta ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza vozila iz članka 5. ovih Općih uvjeta koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
3. Korisnik može koristiti usluge iz članka 7., 8., i 9. samo u slučaju kada su mu iste potrebne za nastavak mobilnosti.
4. Kako bi korisniku bilo omogućeno korištenje usluga iz članka 7., 8., i 9., 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.
5. Usluge opisane člankom 7., 8., i 9. ne mogu se međusobno kombinirati – kumulirati. Korištenjem jedne od navedenih usluga, korisnik u toku trajanja vremenskog pokrića iz čl. 13. ovih Općih uvjeta gubi mogućnost korištenja preostale dvije usluge.

#### **Zamjensko vozilo**

##### **Članak 7.**

1. Pogodnost zamjenskog vozila korisnik može ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrića 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 besplatni telefon 0800 00 56 (+385 1 6269 813 za pozive iz inozemstva) zatražio uslugu zamjenskog vozila.
2. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
  - 2.1. organizacija zamjenskog vozila;
  - 2.2. dostava vozila na mjesto intervencije ili prijevoz korisnika do mjesta primopredaje vozila u poslovnicu najmodavca ili servisa;
  - 2.3. najam zamjenskog vozila klase Economy (npr. Volkswagen Polo, Renault Clio, Citroën C3 i sl.) do najvišeg ukupnog iznosa od 50,00 EUR;
3. Korisnik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.

4. Korisnik je obvezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja prava iz pokrića proizvoda Pomoći na cesti, a koji troškovi nisu uključeni u pokriće sukladno stavku 2. ovog članka, 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, dokumenata ili ključeva vozila, krađe ili utaje vozila, cestarine, i dr.

#### **Smještaj** Članak 8.

1. Pogodnost smještaja može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrića ako je prethodno zatražena usluga popravka ili prijevoza vozila.
- 2.
3. Korisnik može ostvariti pogodnost smještaja u hotelu do najvišeg iznosa od 50,00 EUR po osobi za jedno noćenje s doručkom. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača.
4. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od navedenih, korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predloženju računa refundirati najviše do 50,00 EUR.
5. Pri tome, troškovi prijevoza putnika do hotela uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.

#### **Alternativni prijevoz** Članak 9.

1. Pogodnost alternativnog prijevoza (taksijem, autobusom, vlakom, avionom) može se ostvariti samo jednom tijekom vremenskog pokrića, u slučaju kvara ili ako se dogodila prometna nesreća.
- 2.
3. Alternativni prijevoz se organizira za sve putnike u vozilu i vozača, do najvišeg iznosa od 150,00 EUR,
4. Pri tome, troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila.

#### **Izvlačenje vozila** Članak 10.

1. Korisnik ima pravo jednokratno tijekom vremenskog pokrića koristiti pogodnost izvlačenja vozila u slučajevima kada se zbog ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta vozilo više ne nalazi na prometnici te se ne može na prikladan način utovariti na kamion.
2. Pogodnost izvlačenja vozila podrazumijeva organizaciju posebnog načina utovara vozila koristeći posebnu opremu kako bi se izvršio utovar vozila na kamion (poput dizalica, krana i slično).

#### **Auto Zubak popust** Članak 11.

5. Popust za ovlaštenu servis (Volkswagen, Audi, Škoda, Seat):
  - 5.1. servis ukupne vrijednosti od 150,00 do 400,00 € - 5% popusta na ukupan iznos računa;
  - 5.2. servis iznad 400,00 € - 10% popusta na ukupan iznos računa
6. Popust za Servis Plus (sve marke vozila izuzev Volkswagen, Audi, Škoda, Seat)
  - 6.1. Servis ukupne vrijednosti od 150,00 do 300,00 € - 5% popusta na ukupan iznos računa;
  - 6.2. servis iznad 300,00 € - 10% popusta na ukupan iznos računa.
7. Popust se može ostvariti u svim poslovnicama Auto Zubak servisa uz prethodnu najavu i rezervaciju termina. Informacije o lokacijama, radnom vremenu ili naručivanju na servis mogu se pronaći na <https://www.autozubak.hr/servis/>
8. Popust se ne može ostvariti u drugim servisima.

#### **Putni Anđeo** Članak 12.

1. Putni Anđeo je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav Putni Anđeo automatski aktiviran ili ručno od strane korisnika te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutno se aktivira automatski poziv prema kontaktnom centru koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih operater kontaktnog centra mogu trenutno ocijeniti stupanj autentičnosti alarma, te u slučaju potrebe na temelju dobivenih podataka kontaktirati člana ili relevantne službe (pomoć na cesti, vatrogasci, policija i hitna pomoć) u svrhu organiziranja pružanja pomoći.
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 pokriće** Članak 13.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti propisane ovim Općim uvjetima vrijede jednu godinu od dana aktivacije proizvoda, osim ako nije drugačije 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 nalogu o deaktivaciji.
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 Pomoć na cesti prestaju po isteku 24-tog sata onog dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića, osim ako nije drugačije ugovoreno.

#### **Teritorijalno pokriće** Članak 14.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Pomoći na cesti opisani člankom 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na području Europe u geografskom smislu, pri čemu su maksimalni limiti usluga istoznačni neovisno o tome da li se pokriveni događaj iz članka 2. stavak 1. ostvario na području Europe ili teritoriju Republike Hrvatske.
2. Pojam Europa odnosi na geografski pojam Europe te obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Hrvatska, Njemačka, Gibraltar, Grčka, Island, Irska, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Sjeverna Makedonija, Monako, Malta, Moldavija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugal, San Marino, Rumunjska, Rusija (do 50 km izvan St. Peterburga, Moskve, Rostova na Donu, Toljattija, Perma), Srbija, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Švicarska, Turska, Ukrajina, Ujedinjeno Kraljevstvo.
3. Obračun korištenja usluga za opciju Europa, kada je pomoć pružena izvan Republike Hrvatske, preračunava se prema srednjem tečaju HNB-a na dan pružanja pomoći na cesti važećem za drugu valutu po kojoj je ORYX-u zaračunata naknada za organizaciju pomoći na cesti.

#### **Prikupljanje i obrada podataka** Članak 15.

1. OTP će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora temeljem kojeg im pripadaju

- podnosti proizvoda Pomoć na cesti 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 Asistencija.
  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 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 Općih uvjeta.

#### **Podnošenje prigovora na proizvod Pomoći na cesti i rješavanje sporova**

##### **Članak 16.**

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 predmetnim 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](mailto:prigovori@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 Pomoć na cesti ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.
5. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u mjestu sjedišta ORYX-a te primjenu hrvatskog prava.

#### **Ostale odredbe**

##### **Članak 17.**

1. Korisnik se može koristiti i drugim uslugama tehničke pomoći na cesti ORYX-a izvan pokrića po tržišnim cijenama ORYX-a koje ne ulaze u pokriće.
2. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni na web stranici OTP-a, od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
3. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.07. 2026. godine.