

## OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI

### 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:
  - a) „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;
  - b) „ORYX“ i „ORYX Asistencija“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;
  - c) „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;
  - d) „Korisnikom“ se smatraju fizičke ili pravne osobe koje posjeduju aktivan Ugovor korištenju paketa usluga OTP banke temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;
  - e) „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;
  - f) „Kontakt centar“ označava komunikacijski centar ORYX-a koji održava 24 satno dežurstvo za korisnike kojima je potrebna asistencija.
2. Za sve pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti važe sljedeće zajedničke odredbe:
  - a) 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.
  - b) 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:
  - a) nezgoda/nesreća zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
  - b) nemarno rukovanje vozilom koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
  - c) tehnička neispravnost vozila zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom, ili opasnom po život te
  - d) vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.
2. Pri tome, korisnik je dužan:
  - a) 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;
  - b) Biti na mjestu pružanja usluge (osim u slučaju ozljede, kada je potrebna hitna medicinska pomoć);
  - c) 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;

- d) Učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja.
3. Isključena je obveza ORYX-a na pružanje usluga Pomoći na cesti u slučaju ako je:
  - a) korisnik u prethodnom mjesecu otkazao Ugovor o paketu usluga OTP banke u sklopu kojeg je imao ugovoren proizvod Pomoći na cesti;
  - b) 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;
  - c) 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;
  - d) do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja, nereda, socijalnih nemira, radijacije, potresa, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaza i sl.;
  - e) u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
  - f) 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;
  - g) korisnik sudjelovao u klađenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
  - h) korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrckama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
  - i) 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:
    - i. 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;
    - ii. Stručnim pregledom ustanovi da korisnik pokazuje znakove poremećenosti zbog uporabe droge, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari;
    - iii. Nakon prometne nesreće odbije, onemogućiti ili napuštanjem mjesta prometne nesreće izbjegne utvrđivanje točne količine alkohola u organizmu ili prisutnosti droge, 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:
  - a) 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;

- b) usluga tehničke pomoći na cesti odnosno popravka vozila jednokratno za vrijeme trajanja pokrića (bez ograničenja udaljenosti);
  - c) usluga prijevoza (šlepanja) vozila jednokratno za vrijeme trajanja pokrića (do prvog ovlaštenog ili neovlaštenog servisa bez obzira na udaljenost);
  - d) neograničeno korištenje aplikacije Putni Anđeo.
2. Radi izbjegavanja svake dvojbje, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti.
  3. Pogodnosti vezane uz vozilo korisnik ostvaruje isključivo pozivom kontaktnom centru na jedinstveni broj telefona 0800 00 56 (+385 1 6269 813 za pozive iz inozemstva).
  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).
  5. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identificirati predočenjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.

#### **Tehnička Pomoć na cesti** Članak 4.

1. Pogodnost tehničke Pomoći na cesti odnosno popravka vozila korisnik može ostvariti jednokratno tijekom godine dana (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.
3. Kontaktni centar, nakon provjere podataka, organizirat će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX se obvezuje da će interventno vozilo 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).
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:
  - a) na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
  - b) ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način 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:
  - a) istakanje krivo natočenoga goriva;
  - b) dolijevanje goriva;
  - c) zamjena kotača i guma;
  - d) zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača;
  - e) 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 dogovoru do najbližeg ovlaštenoga ili neovlaštenog servisa.
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.
14. Nakon pružene usluge 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.

#### **Prijevoz vozila** Članak 5.

1. Pogodnost prijevoza vozila korisnik može koristiti jednokratno tijekom članske godine (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.
3. Kontaktni centar, nakon provjere podataka, organizirat će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX se obvezuje da će interventno vozilo 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).
4. Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
  - a) dolazak na mjesto intervencije;
  - b) dijagnozu kvara na vozilu;
  - c) utovar vozila na interventno vozilo;
  - d) prijevoz (šlepanje) vozila;
  - e) 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

podatka, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 3. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

8. Nakon pružene usluge prijevoza vozila, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti.

#### **Putni Anđeo**

Članak 6.

1. Putni Anđeo je sustav/aplikacija koja detektira vožnju ako je sustav Putni Anđeo automatski aktiviran ili ručno od strane korisnika te procesuirati i analizirati 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 pokrće**

Članak 7.

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 pokrća, osim ako nije drugačije ugovoreno.

#### **Teritorijalno pokrće**

Članak 8.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Pomoći na cesti opisani člankom 3. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Republike Hrvatske.

#### **Prikupljanje i obrada podataka**

Članak 9.

1. OTP će osobne podatke korisnika koje je prikupio 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 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 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 Općih uvjeta.

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

Članak 9.

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 ili propuštanja 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 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 obaveza iz ovih Uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u mjestu sjedišta ORYX-a, te primjenu hrvatskog prava.

#### **Ostale odredbe**

Članak 10.

1. Korisnik se može koristiti i drugim uslugama pomoći na cesti ORYX-a izvan pokrća po tržišnim cijenama ORYX-a koje ne ulaze u pokrće.
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 dana donošenja i objave.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.01.2023. godine