



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

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

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 50 00  
(za pozive iz inozemstva+385 1 6269 875)

#### Uvodne odredbe

Članak 1.

- Pojedini izrazi u ovim Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć na cesti (u daljnjem tekstu: „Opći uvjeti“) imaju sljedeće značenje:
  - „**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;
  - „**ORYX**“ i „**ORYX Asistencija**“ označava komercijalni naziv i brand pod kojim ZUBAK GRUPA organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti;
  - „**AGRAM banka**“ označava društvo partnera Agram banka d.d., Zagreb, Ulica grada Vukovara 74, OIB: 70663193635 koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Pomoći na cesti;
  - „**Korisnikom**“ se smatraju fizičke ili pravne osobe koje su s Agram bankom sklopile ugovor o proizvodu Pomoći na cesti te kojima pripadaju prava iz navedenoga;
  - „**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;
- Za sve pogodnosti proizvoda Pomoći na cesti važe sljedeće zajedničke odredbe:
  - 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.
  - 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

Članak 2.

- Budući, neizvjesni događaji neovisni od isključive volje korisnika koji daju pravo korisniku na ostvarenje pogodnosti i pokriveni ovim Općim uvjetima su sljedeći:
  - nezgoda/nesreća** zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili nije moguće upravljati vozilom na siguran način;
  - nemarno rukovanje vozilom** koje je onemogućilo kretanje vozila ili sigurnu vožnju;
  - tehnička neispravnost vozila** zbog koje vozilo nije u voznom stanju ili čini vožnju nesigurnom, ili opasnom po život te
  - vanjski utjecaj** koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju.

#### Obveze korisnika

Članak 3.

- Korisnik je dužan:
  - 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;
  - 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 8 dana od nastanka pokrivenog događaja.
- U skladu s načelom savjesnosti i poštenja, prilikom prijave pokrivenog događaja korisnik se obvezuje učiniti sve što može poslužiti rasvjetljavanju pokrivenog događaja, a osobito istinito i potpuno odgovoriti na pitanja o okolnostima pokrivenog događaja. U suprotnom korisnik podliježe punoj materijalnoj i kaznenoj odgovornosti za protivna postupanja.

#### Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti

Članak 4.

- U slučaju ostvarenja pokrivenog događaja korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 9. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:
  - 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;
  - usluga **pomoći (popravak vozila) na cesti**, jednokratno za vrijeme trajanja pokrića;
  - usluga **prijevoza vozila**, jednokratno za vrijeme trajanja pokrića, do prvog ovlaštenog ili neovlaštenog servisa;
  - neograničeno korištenje **aplikacije Putni Anđeo**.
- 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.

- Propisane pogodnosti korisnik može ostvariti najviše do limita iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za uslugom korisnik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te se vozilo nalazilo u prometu te ako je pozivom na jedinstveni broj telefona 0800 50 00 te za pozive iz inozemstva+385 1 6269 875 koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini i zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
- Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima:
  - OIB;
  - ime i prezime;
  - registarska oznaka vozila;
  - vrstu i marka vozila;
  - broj mobitela, ako ga korisnik ima;
  - što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;

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

- 2.7. druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
3. Kontaktni centar, nakon provjere podataka, organizirat će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika kada će usluga biti pružena. ORYX će nastojati da interventno vozilo bude najkasnije 45 minuta po primitku poziva biti na mjestu kvara bilo gdje u Republici Hrvatskoj i 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, usporen promet).
  4. ORYX se obvezuje upotrebljavati razumnu vještinu i pažnju pri pružanju pogodnosti svojih proizvoda, ali ne može jamčiti da će usluge proizvoda uvijek funkcionirati bez prekida, kašnjenja ili nesavršenosti. Pod uvjetom da je ORYX upotrebljavao razumnu vještinu i pažnju, ne odgovara za sljedeće: štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.
  5. Ako zbroj sveukupnih troškova pruženih usluga bude veći od limita iz člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta tijekom vremena važenja pogodnosti odnosno u razdoblju od 1 godinu, korisnik je dužan u trenutku prekoračenja limita podmiriti prekoračenja navedenih iznosa (iznos preko limita). Ukoliko je zbog iznosa preostalih pogodnosti nužno nadoplatiti razliku kako bi korisniku bila pružena pogodnost, a korisnik to odbija učiniti, ORYX nije dužan pružiti predmetnu pogodnost.
  6. Pri ostvarivanju svih pogodnosti, ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika, korisnik se treba identificirati predloženjem osobnog dokumenta koji nedvojbeno potvrđuje identitet korisnika.
  7. Nakon pružene usluge proizvoda pomoći na cesti, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer je riječ o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz proizvoda Pomoć na cesti.
4. Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničkoga jamstva. Lista takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa upoznat će korisnika s radovima koje je potrebno izvršiti te dati posebnu napomenu ako je riječ o radovima na terenu zbog kojih vozilo gubi jamstvo. U takvim slučajevima ekipa će pristupiti radovima, uz prethodni pristanak korisnika. U suprotnom korisnik može aktivirati uslugu prijevoza vozila sukladno članku 7. ovih Općih uvjeta.
  5. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili utakanje goriva, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
  6. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, korisnik može koristiti uslugu prijevoza vozila i smatrat će se da usluga popravka vozila nije korištena.
  7. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

### Prijevoz vozila

Članak 7.

1. Usluga prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
  - 1.1. **dolazak** na mjesto intervencije;
  - 1.2. **utovar** vozila na interventno vozilo;
  - 1.3. **prijevoz (šlepanje)** vozila;
  - 1.4. **istovar** vozila.
2. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i slično, koji za interventno vozilo ORYX-a nastaju prilikom pružanja ove pogodnosti, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknada za usluge pomoći na cesti iz članka 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta.

### Putni Anđeo

Članak 8.

- Pomoć (popravak vozila) na cesti**  
Članak 6.
1. Nakon zatraženog pružanja usluga proizvoda Pomoći na cesti operater kontaktnog centra procjenjuje koju vrstu usluge je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
    - 1.1. na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
    - 1.2. ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
  2. Po dolasku operativne tehničke ekipe na mjesto intervencije pristupa se stručnoj dijagnozi kvara. Nakon dijagnoze kvara, ako je napravljena procjena da je moguće na terenu otkloniti kvar, pristupa se popravku vozila na cesti.
  3. Tehnička pomoć na cesti uključuje ove radnje:
    - 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).
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 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 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.

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

### Vremensko pokrće

Članak 9.

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

### Teritorijalno pokrće – Republika Hrvatska i Europa

Članak 10.

1. Pogodnosti i limiti proizvoda Pomoći na cesti opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede području Europe što obuhvaća sljedeće zemlje: Albanija, Andora, Austrija, Belgija, Bjelorusija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Crna Gora, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Gibraltar, Grčka, Hrvatska, Irska, Italija, Latvija, Lihtenštajn, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Monako, Moldavija, Nizozemska, Norveška, Njemačka, 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, Ujedinjeno Kraljevstvo.

### Isključenje obveze ORYX-a

Članak 11.

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

1.9. Ako su vozačke sposobnosti korisnika bile bitno smanjene tako da nije bio u stanju na siguran način upravljati vozilom, a posebno ako je u trenutku pokrivenog događaja bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.

2. Prava iz proizvoda Pomoć na cesti gubi korisnik koji omogućiti da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz. prethodnog stavka ovog članka.
3. ORYX nije odgovoran za eventualna kašnjenja koja proizlaze zbog vanjskih uzroka neovisnih o ORYX-u (kao što su, ali se ne ograničava na, meteorološke fenomene, zastoje na cesti i sl.), koji mogu uzrokovati otežanu isporuku pogodnosti i provedbe ovih Općih uvjeta.

### Prikupljanje i obrada podataka

Članak 12.

1. AGRAM banka će osobne podatke korisnika koje je prikupio prilikom sklapanja ugovora, a temeljem kojeg im pripadaju pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti, proslijediti ORYX-u radi aktivacije i izvršenja usluge pružanja pogodnosti.
2. U slučaju da Korisnik zatraži asistenciju temeljem ovih Općih uvjeta, ORYX kao izvršitelj navedene usluge obradit će osobne podatke Korisnika navedene u ovim Općim uvjetima, a koji su nužni za pružanje usluge asistencije. Obrada tih podataka provodi se sukladno politici zaštite podataka navedene i u ORYX-ovoj Izjavi o privatnosti dostupnoj na web stranici ORYX Asistencije.
3. Prilikom korištenja pogodnosti proizvoda, korisnik se obaveštava 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 AGRAM banku 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 13.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoći na cesti zaključenim prema ovim Općim uvjetima, prvenstveno će svoje eventualne prigovore koji proizlaze ili su u vezi sa navedenim, u roku od 30 (trideset) dana od dana od korištenja pogodnosti, u pisanom obliku, podnijeti na adresu ZUBAK GRUPA d.o.o., Ulica Ljudevita Posavskog 7a, 10360 Sesvete ili putem elektroničke pošte na adresu [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,



**Pomoć na cesti**  
ORYX ASISTENCIJA

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

---

kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pred jednom od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj.

5. U slučaju sudskog spora koji bi proizašao iz tumačenja, primjene ili izvršenja obveza iz ovih Općih uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

### **Ostale odredbe**

Članak 14.

1. Odredbe ovih Općih uvjeta podložne su promjenama te će izmijenjeni uvjeti biti objavljeni od kada i stupaju na snagu, ukoliko drukčije ne bude navedeno.
2. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.01.2023. godine .

