



Groupama
Osiguranje



Pomoć na cesti
ORYX ASISTENCIJA

**TELEFONSKI BROJ
KONTAKTNOG CENTRA 0800 1212
(POZIVI IZ INOZEMSTVA: +385 1 6269 879)**

OPĆI UVJETI I POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI

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 Pomoć na cesti;
 - ORYX i ORYX Asistencija** - označava komercijalni naziv i brand pod kojim ORYX organizira i pruža jedinstvene pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti;
 - GROUPAMA OSIGURANJE** - označava društvo partnera Groupama osiguranje d.d. - Podružnica Hrvatska, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 284, OIB: 56722567504, osnivač: GROUPAMA BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRÜEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG, sa sjedištem u Budimpešti, Erzsébet Királyné útja 1C, Mađarska, koje sklapa s korisnicima ugovor o proizvodu Pomoć na cesti;
 - Korisnikom** - se smatraju fizičke i/ili pravne osobe koje su s GROUPAMA OSIGURANJEM sklopile ugovor o proizvodu Pomoć na cesti te kojima pripadaju prava iz navedenoga odnosno osoba koja koristi vozilo i koje je u trenutku pružanja asistencije upravljala vozilom;
 - Vozilo** - označava osobno motorno vozilo namijenjeno za prijevoz osoba s najmanje 4 kogača 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;
 - Najmodavac** - je pravna osoba koja obavlja djelatnost najma vozila s kojom ORYX ima ugovorenu suradnju za najam vozila sukladno ovim Općim uvjetima ili sam ORYX u slučaju kada ORYX daje svoje vozilo u najam.
 - 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;

- Kontakt centar** - označava komunikacijski centar ORYX-a koji održava 24 satno dežurstvo za korisnike kojima je potrebna asistencija.
- Za sve pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti važi sljedeće: 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 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.

POGODNOSTI PROIZVODA POMOĆ NA CESTI

Članak 4.

1. Ovisno o ugovorenom paketu, u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja, korisnik u razdoblju od 1 godine sukladno vremenskom pokriću iz članka 14. ovih Općih uvjeta ima pravo koristiti ove pogodnosti:

1.1. PAKET GROUPAMA ASISTENCIJA HRVATSKA

- 1.1.1. 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;
- 1.1.2. usluga **pomoći (popravka vozila) na cesti** do najvišeg ukupnog iznosa od 130,00 € za vrijeme trajanja pokrića;
- 1.1.3. usluga **prijevoza vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 200,00 € za vrijeme trajanja pokrića;
- 1.1.4. usluga **alternativnog prijevoza** za vozača i suputnike do najvišeg ukupnog iznosa od 130,00 € za vrijeme trajanja pokrića;
- 1.1.5. neograničeno korištenje **aplikacije Putni Andeo**.

1.2. PAKET GROUPAMA ASISTENCIJA REGIJA

- 1.2.1. 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;
- 1.2.2. usluga pomoći (popravka vozila) na cesti do najvišeg ukupnog iznosa od 200,00 € za vrijeme trajanja pokrića;
- 1.2.3. usluga prijevoza vozila do najvišeg ukupnog iznosa od 330,00 € za vrijeme trajanja pokrića;
- 1.2.4. usluga korištenja zamjenskog osobnog vozila u slučaju prometne nezgode i kvara, najviše do 3 dana, uz maksimalni iznos od 50,00 € za dnevni najam vozila;
- 1.2.5. usluga alternativnog prijevoza za vozača i suputnike za vozača i suputnike do najvišeg ukupnog iznosa od 200,00 € za vrijeme trajanja pokrića;
- 1.2.6. usluga smještaja za vozača i suputnike, najviše 2 dana, do najvišeg iznosa od 50,00 € po noćenju (danu)/ osobi;
- 1.2.7. neograničeno korištenje aplikacije Putni Andeo.

1.3. PAKET GROUPAMA ASISTENCIJA EUROPA

- 1.3.1. 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;
- 1.3.2. usluga **pomoći (popravka vozila) na cesti** do najvišeg ukupnog iznosa od 200,00 € za vrijeme trajanja pokrića;
- 1.3.3. usluga **prijevoza vozila** do najvišeg ukupnog iznosa od 450,00 € za vrijeme trajanja pokrića;
- 1.3.4. usluga **korištenja zamjenskog osobnog vozila** u slučaju prometne nezgode i kvara, najviše do 5 dana, uz maksimalni iznos od 50,00 € za dnevni najam vozila;
- 1.3.5. usluga **alternativnog prijevoza** za vozača i suputnike za vozača i suputnike do najvišeg ukupnog iznosa od 200,00 € za vrijeme trajanja pokrića;
- 1.3.6. usluga **smještaja** za vozača i suputnike, najviše 2

dana, do najvišeg iznosa od 50,00 € po noćenju (danu)/ osobi;

1.3.7. neograničeno korištenje **aplikacije Putni Andeo**.

2. 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 važećim na dan intervencije. 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.).

NAČIN OSTVARIVANJA POGODNOSTI

Članak 5.

1. Propisane pogodnosti korisnik može ostvariti najviše do limita iz članka 4. stavka 1. ovih Općih uvjeta ako je pozivom na jedinstveni broj telefona 0800 1212 (pozivi iz inozemstva: +385 1 6269 879) koji je na raspolaganju 24 sata dnevno, 365 dana u godini zatražio pomoć na cesti i pričekao pružanje usluge.
2. Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti se ovim podacima:
 - 2.1. broj police;
 - 2.2. registarska oznaka vozila;
 - 2.3. broj šasije;
 - 2.4. OIB;
 - 2.5. ime i prezime;
 - 2.6. vrsta i marka vozila;
 - 2.7. broj mobitela, ako ga korisnik ima;
 - 2.8. e mail adresu, ako ju korisnik ima;
 - 2.9. što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara;
 - 2.10. druge podatke koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži.
3. Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik uskratilo 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 odgovora za sljedeće:
 - 5.1. 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;
 - 5.2. štete koji nisu uzrokovane ORYX-ovim kršenjem ovih Općih uvjeta ili drugim djelovanjem te
 - 5.3. štete koje niti korisnik niti ORYX ne mogu razumno predvidjeti u trenutku stupanja na snagu ovih Općih 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 Općih 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 predočenjem 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 Općih uvjeta, uključeni su u cijenu intervencije, tj. ulaze u obračun naknade za pogodnosti opisane ovim Općim uvjetima.
10. Nakon pružene usluge proizvoda Pomoć na cesti, korisnik dobiva računski obrazac ili radni nalog koji je obvezan 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 papirnatu 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 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 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 pokrivene događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije.

POMOĆ (POPRAVAK VOZILA) NA CESTI

Članak 6.

1. Korisnik ima pravo višekratno koristiti pogodnost pomoć na cesti u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta, uzimajući u obzir članak 4. ovih Općih uvjeta.
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:
 - 2.1. na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a;
 - 2.2. ako je riječ o neispravnosti na vozilu koju je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater telefonom daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara.
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:
 - 4.1. **istakanje goriva** koje je krivo natočeno;
 - 4.2. **dolijevanje goriva;**
 - 4.3. **zamjena kotača i guma;**
 - 4.4. **zamjena ili punjenje akumulatora;**
 - 4.5. **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 Općih uvjeta.
6. U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja/zamjena dijelova ili ulijevanje goriva, ugrađeni dijelovi i uliveno gorivo nisu uključeni u pokriće i njihov trošak snosi korisnik, prema tržišnoj cijeni tih dijelova i goriva.
7. Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, ustanovi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila, korisnik može koristiti pogodnost prijevoza vozila i smatrat će se da pogodnost popravka vozila nije korištena.
8. Usluga pomoći na cesti organizira se do limita iz članka 4. stavka 1.

PRIJEVOZ VOZILA

Članak 7.

1. Korisnik ima pravo višekratno koristiti pogodnost prijevoza vozila u slučaju ostvarenja pokrivenog događaja iz članka 2. ovih Općih uvjeta ako se vozilo u trenutku ostvarenja pokrivenog događaja nalazilo u cestovnom prometu.
2. Pogodnost prijevoza vozila podrazumijeva ove radnje:
 - 2.1. **dolazak** na mjesto intervencije;
 - 2.2. **utovar** vozila na interventno vozilo;
 - 2.3. **prijevoz** (šlepanje) vozila;
 - 2.4. **istovar** vozila.
3. Radi izbjegavanja dvojbe, troškovi izvlačenja vozila nisu uključeni u pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti.
4. Pogodnost prijevoza vozila organizira se do limita iz

članka 4. stavak 1.

USLUGA SMJEŠTAJA, ZAMJENSKOG VOZILA I ALTERNATIVNOG PRIJEVOZA - ZAJEDNIČKE ODREDBE

Članak 8.

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 7. ovih Općih uvjeta organiziranu putem ORYX kontaktnog centra. Usluga smještaja, zamjenskog vozila te alternativnog prijevoza detaljnije su opisane člancima 9., 10., i 11.
2. Korisnik ima pravo i dužan je zahtijevati ostvarivanje usluga iz članka 9., 10., i 11. isti dan kada je koristio uslugu prijevoza vozila iz članka 7. ovih Općih uvjeta ili prvi sljedeći radni dan ako je uslugu prijevoza vozila iz članka 7. ovih Općih uvjeta koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.).
3. Korisnik može koristiti usluge iz članka 9, 10. i 11. samo u slučaju kada su mu iste potrebne za nastavak mobilnosti.
4. Kako bi korisniku bilo omogućeno korištenje usluga iz članka 9., 10., i 11., 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 9., 10., i 11. ne mogu se međusobno kombinirati odnosno ne mogu kumulirati. Korištenjem jedne od navedenih usluga, korisnik u toku trajanja vremenskog pokrića iz čl. 14. ovih Općih uvjeta gubi mogućnost korištenja preostale dvije usluge.

ZAMJENSKO VOZILO

Članak 9.

6. Usluga zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - 6.1. **organizacija** zamjenskog vozila;
 - 6.2. **preuzimanje zamjenskog vozila** što podrazumijeva prijevoz korisnika do lokacije preuzimanja zamjenskog vozila ili dostavu vozila do lokacije na kojoj se nalazi korisnik. Način organizacije usluge u nadležnosti je ORYX kontaktnog centra koji će uslugu organizirati vodeći računa o najbržem i najoptimalnijem načinu preuzimanja vozila. Troškovi dostave vozila ili prijevoza korisnika uračunavaju se u limit usluge prijevoza vozila iz članka 4., stavka 1.;
 - 6.3. **najam zamjenskog vozila** do limita iz članka 4. stavka 1.;
7. Korisnik koristi usluge zamjenskog vozila sukladno općim uvjetima najmodavca.
8. Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove najmodavcu nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila, a koji troškovi nisu uključeni u pogodnosti sukladno članku 4., stavku 1. ovih Općih uvjeta, odnosno, nisu propisani ovim Općim uvjetima bez obzira na vrijeme nastanka troška, a što uključuje ali se ne ograničava na: gorivo, novčane kazne za prometne prekršaje, naknade za oštećenja ili popravak vozila i/ili opreme, naknade za gubitak opreme,

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

9. U određenim slučajevima, sukladno općim uvjetima Najmodavca, isti ima pravo od Korisnika zatražiti kreditnu karticu kao garanciju plaćanja eventualnih dodatnih troškova koji mogu nastati prilikom najma zamjenskog vozila.

ALTERNATIVNI PRIJEVOZ

Članak 10.

1. Alternativni prijevoz (taksijem, autobusom, vlakom, avionom) organizira se za sve putnike u vozilu i vozača do limita iz članka 4., stavka 1.
2. Troškovi prijevoza putnika do lokacije alternativnog prijevoza uračunavaju se u limit usluge alternativnog prijevoza iz članka 4., stavka 1. ovih Općih uvjeta.

SMJEŠTAJ

Članak 11.

1. Smještaj se organizira za sve putnike u vozilu i vozača do limita iz članka 4., stavka 1.
 2. Ukoliko su jedinični troškovi smještaja veći od onih iz članka 4., stavka 1., korisnik sam snosi cjelokupne troškove smještaja, a ORYX će mu po predočenju računa refundirati iznos do limita iz članka 4., stavka 1.
 3. Troškovi prijevoza putnika do lokacije smještaja uračunavaju se u limit usluge smještaja iz članka 4., stavka 1. ovih Općih uvjeta.
 4. Korisnik koristi smještaj sukladno općim uvjetima davatelja smještaja.
1. Pogodnost dostave rezervnih ključeva organizira se do limita iz članka 4. stavka 1. toč. 1.11 ovih Općih uvjeta.

PUTNI ANĐEO

Članak 12.

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.

ISKLUČENJE OBVEZE ORYX-A

Članak 13.

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 Pomoć 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, nema važeću prometnu dozvolu, koje je palo na tehničkom pregledu, koje je isključeno iz prometa od strane MUP-a;
 - 1.4. ako korisnik, nakon popravka u servisu, zatraži prijevoz vozila do stanice za tehnički pregled;
 - 1.5. do pokrivenog događaja došlo zbog ratnih događaja ili ratu sličnim radnjama, nereda, revolucija, građanskih nemira, ustanaka, socijalnih nemira, radijacije, štrajkova, demonstracija, terorističkih činova ili sabotaza, potresa, detonacija eksplozivom, nasilja ili drugim sličnim događajima;
 - 1.6. u trenutku nastanka pokrivenih događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole;
 - 1.7. 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;
 - 1.8. korisnik sudjelovao u klađenju, kriminalu i tučnjavama te ostalim kaznenim djelima;
 - 1.9. korisnik sudjelovao u natjecanjima i utrckama, radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge;
 - 1.10. 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.
- Smatra se da je Korisnik pod utjecajem navedenih supstanci ako:
- a) analizom krvi ili drugim propisanim metodama mjerenjima količine alkohola u organizmu utvrdi da prisutnost alkohola u tijelu odnosno krvi vozača iznosi više od dozvoljenog iznosa propisanog propisima pojedine zemlje sukladno članku 15. ovih Općih uvjeta;
 - b) stručnim pregledom se ustanovi da Korisnik pokazuje znakove poremećenosti zbog uporabe droge, psihoaktivnih lijekova i sl.;
 - c) nakon prometne nesreće odbije, onemogućiti ili napusti mjesto prometne nesreće.
2. Prava iz proizvoda Pomoć na cesti gubi korisnik koji omogućiti da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz prethodnog stavka ovog članka.

VREMENSKO POKRIĆE

Članak 14.

1. Pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti propisane ovim Općim 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 Općim 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.

TERITORIJALNO POKRIĆE

Članak 15.

1. Pogodnosti i limiti iz paketa **Groupama Asistencija Hrvatska** opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Republike Hrvatske i odnose se na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.
2. Pogodnosti i limiti iz paketa **Groupama Asistencija Regija** opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Republike Hrvatske, Srbije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Italije, Slovenije i Mađarske i odnose se na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.
3. Pogodnosti i limiti iz paketa **Groupama Asistencija Europa** opisani člankom 4. stavak 1. ovih Općih uvjeta vrijede na teritoriju Republike Hrvatske i Europe i odnose se na mrežu cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru. Pojam Europa odnosi na geografski pojam Europe te 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, Ujedinjeno Kraljevstvo.

PRIKUPLJANJE I OBRADA PODATAKA

Članak 16.

1. GROUPAMA OSIGURANJE 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 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, odnosno sukladno politici zaštite podataka navedene u Informacijama o korištenju osobnih podataka GROUPAMA OSIGURANJE dostupnim na web stranici.
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 I RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 17.

1. Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz proizvoda Pomoć na cesti zaključenim prema ovim Općim 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 Općih uvjeta, stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu te primjenu hrvatskog prava.

OSTALE ODREDBE

Članak 18.

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 20.06.2023. godine.