

Opća pravila i uvjeti ostvarivanje pogodnosti i pokrivača Asistencije za Pomoć na cesti

Uvodne odredbe

Članak 1.

- U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:
 - Pružatelj pogodnosti – ORYX GRUPA d.o.o., Sesvete, Ljudevita Posavskog 7/a, OIB: 82333208898 (u daljnjem tekstu: ORYX). – tvrtka koja će kao partner Addiko Bank d.d., Zagreb, Slavonska avenija 6, OIB: 14036333877 (u daljnjem tekstu: Addiko) aktivirati pokrivača i vršiti tehničku pomoć na cesti.
 - Korisnik – fizička osoba koja je uz određeni proizvod Addiko-a ugovorila i pokrivaču pomoći na cesti (Asistencija) i kojoj pripadaju prava iz Asistencije.
 - Pokriveni događaj – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje korisnika koji je prouzročen osiguranim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima.
 - Kontakt centar – 24 satno dežurstvo ORYX-a za korisnike kojima je potrebna pomoć u slučaju nastupanja pokrivenog događaja.
 - Osobno vozilo - cestovno motorno vozilo koje služi za prijevoz putnika, koje ima najmanje 4 kotača i koje osim sjedala za vozača ima još najviše 8 sjedala;
- Ovim se Općim uvjetima reguliraju pravila o korištenju i pružanju Asistencije korisniku.

Predmet pokrivača Asistencije
Pomoć na cesti

Članak 2.

- Predmet pokrivača je vozilo iz čl.1.st.1.e) ovih Uvjeta korisnika Asistencije. Asistencija glasi na klijenta Addiko-a koji se ORYX-u identificira imenom i prezimenom te ostvaruje pravo na isporuku pogodnosti Asistencije ako se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je korisnik vlasnik ili nije vlasnik vozila, vozač ili suvozač.

Rizici pokriveni Asistencijom
Pomoć na cesti

Članak 3.

- Slijedeći događaji pokriveni su ovim Uvjetima;
 - Nezgodna / 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
 - Vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju
- Korisnik za vrijeme trajanja pokrivača Pomoć na cesti ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti:
 - besplatnu Pomoć na cesti, jednokratno;
 - besplatan prijevoza vozila od mjesta nesreće do najbliže radionice ili servisa, jednokratno;
 - aplikaciju Putni Anđeo neograničeno za vrijeme trajanja pokrivača

Isključenje rizika pokrivenih Asistencijom
Pomoć na cesti

Članak 4.

- Neće se priznati pravo na Asistenciju u slučaju ako je:
 - Korisnik namjerno izazvao događaje koji su pokriveni i koji su navedeni u Članku 3. ovih Uvjeta
 - U trenutku nastanka pokrivenog događaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole
 - Nastao pri sudjelovanju vozila na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge.

Teritorijalna i vremenska valjanost

Članak 5.

- Teritorij kod tehničke pomoći na cesti u okviru ovih Uvjeta podrazumijeva prostor Republike Hrvatske i to: mrežu međudržavnih, državnih i lokalnih cesta kao i ostalih

Početak, trajanje i prestanak Asistencije
Pomoć na cesti

Članak 6.

- Obveza ORYX-a počinje nakon isteka 48-og sata od dana isplate kredita korisniku.
- Pogodnosti Asistencije propisane ovim Općim uvjetima vrijede 1 (jednu) godinu od dana početka pokrivača.

Obveze ORYX -a

Članak 7.

- ORYX se obvezuje na isporuku pogodnosti Asistencije za sve korisnike i vozila za koja je Addiko aktivirao Pokrivača i za koje je poslao nalog za aktivaciju u ORYX.

Način korištenja Asistencije

Pomoć na cesti

Članak 8.

- U slučaju nastanka pokrivenog događaja korisnik će nazvati Kontaktni centar za isporuku pogodnosti tehničke pomoći na cesti na besplatni telefon 0800 88 16, identificirati se te opisati uzroke kvara i nastali kvar.
- Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti se sljedećim podacima:
 - ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi, te drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži, uključujući i opis kvara.
- Kontaktni centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika o vremenu izlaska na intervenciju. ORYX će nastojati da intervencijsko vozilo najkasnije 45 minuta po primitku poziva bude 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).
- Dežurni operater procjenjuje koju vrstu pogodnosti je potrebno prvenstveno pružiti korisniku. Ako je dežurni operater procijenio da je moguće uspješno odraditi intervenciju popravkom vozila na cesti:
 - na mjesto intervencije šalje najbližu tehničku operativnu ekipu ORYX-a.
 - ako se radi o neispravnosti na vozilu kojeg je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater putem telefona daje korisniku tehničke upute za otklanjanje kvara putem telefona.
- 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.
- Korisnik treba biti na mjestu intervencije (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predočiti neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika.
- Popravak vozila na cesti uključuje sljedeće radove:
 - Istakanje krivo natočenog goriva
 - Dolijevanje goriva
 - Zamjena kotača i guma
 - Zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača
 - Otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski)
- Popravak vozila u određenim slučajevima može uzrokovati gubitak tvorničke garancije. Popis takvih radova ovisi o proizvođaču vozila. Prije pristupanja popravku, stručna tehnička ekipa će upoznati korisnika s radovima koje je potrebno izvršiti te

dati posebnu napomenu ako se radi o radovima na terenu zbog koje vozilo gubi garanciju. U takvim slučajevima interventna ekipa će pristupiti radovima uz prethodni pristanak korisnika. U suprotnom korisnik može aktivirati pogodnost prijevoza vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa.

- 9) U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili ulijevanje goriva, ugrađeni dijelovi i uliveno gorivo nisu uključeni u Pokriće i trošak snosi korisnik. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije te samim time besplatni za korisnika. Navedene troškove snosi ORYX.
- 10) Ukoliko se, izlaskom interventne ekipe na mjesto događaja, uspostavi da vozilo nije moguće popraviti te nije izvršen nikakav popravak vozila korisnik može koristiti prijevoz vozila i smatrat će se da pomoć na cesti nije korištena.
- 11) Ovo pravo je besplatno za korisnike jednokratno tijekom vremena važenja iz članka 6. ovih Općih uvjeta. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita, korisnik može koristiti iste uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti ORYX-a.
- 12) Nakon izvršene intervencije, Korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Proizvoda.

Prijevoz – vuča vozila

Članak 9.

- 1) Prijevoz vozila korisnik može koristiti jednokratno tijekom vremena važenja iz članka 6. ovih Općih uvjeta, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za intervencijom korisnik upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, te se vozilo nalazilo u prometu, i ako je pozivom na besplatni telefon 0800 88 16 zatražio prijevoz vozila i sačekao pružanje pomoći.
- 2) Prilikom dojave, korisnik je obavezan predstaviti se sljedećim podacima: ime i prezime, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi te drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži.
- 3) Prijevoz vozila podrazumijeva sljedeće radnje:
 - a) dolazak na mjesto intervencije
 - b) dijagnozu kvara na vozilu
 - c) utovar vozila na interventno vozilo
 - d) prijevoz (šlepanje) vozila
 - e) istovar vozila na odredištu (najbliži ovlašteni ili neovlašteni servis)
- 4) Korisnik treba biti na mjestu intervencije (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predložiti neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika.
- 5) Kontakt centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć korisniku na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto događaja.
- 6) Prijevoz vozila će se obaviti do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa. Na zahtjev korisnika, prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedenih.
- 7) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. su uključeni u cijenu intervencije i te troškove snosi ORYX.
- 8) Ovo pravo je besplatno za korisnike jednokratno tijekom vremena važenja iz članka 6. ovih Općih uvjeta. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita, korisnik može koristiti iste uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti ORYX-a.
- 9) Nakon izvršene intervencije, korisnik dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti ovog Proizvoda.

Aplikacija Putni Anđeo

Članak 10.

- 1) Putni Anđeo je sustav/aplikacija koji pretvara pametni telefon u sigurnosni uređaj koji 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 trenutačne vožnje korisnika. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutno se aktivira automatski poziv prema pozivnom centru ORYX-a koji u sebi sadržava ključne relevantne podatke iz kojih agenti pozivnog 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 <http://www.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.

Rješavanje sporova

Članak 11.

- 1) Strane su suglasne sve sporove proizašle iz predmetnog odnosa nastojati rješavati mirnim putem.
- 2) Korisnik Pokrića obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz ovih Općih uvjeta bez odgađanja izvijestiti ORYX.
- 3) Obavijesti iz točke 2. ovog članka, podnositelji dostavljaju u pisanom obliku, iz kojeg se sa sigurnošću može utvrditi sadržaj obavijesti, potpis podnositelja obavijesti i vrijeme slanja obavijesti.
- 4) ORYX će odgovor na prigovor podnositelja dostaviti u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora.
- 5) Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa 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.
- 6) U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Članak 12.

- 1) Ovi uvjeti stupaju na snagu 26.06.2018.