

Opća pravila i uvjeti o pogodnostima ORYX Asistencije uz RBA FlexiBIZ BONUS poduzetnički paket

TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 5003

Uvodne odredbe

Članak 1.

- 1) U ovim uvjetima pojedini izrazi znače:
 - a) Pružatelj pogodnosti - ZUBAK GRUPA d.o.o., Zagrebačka 117, Velika Gorica, OIB: 39135989747 (u daljnjem tekstu: „ORYX“). ORYX će kao partner RBA aktivirati pokrića i obavljati tehničku pomoć na cesti pod komercijalnim nazivom i brendom ORYX i/ili ORYX Asistencija.
 - b) Ugovaratelj - poslovni subjekt koji je s Raiffeisenbank Austria d.d. (u daljnjem tekstu „RBA“) sklopio ugovor o FlexiBIZ poduzetničkom paketu u kojem je uključeno i pripadajuće pokriće naknade tehničke pomoći na cesti. Ugovaranjem RBA FlexiBIZ BONUS poduzetničkog paketa osobe koje su identificirane i evidentirane u sustavu RBA kao osobe ovlaštene za zastupanje Ugovaratelja postaju korisnici/članovi ORYX Asistencije.
 - c) Korisnik/član - osoba ovlaštena za zastupanje Ugovaratelja koja je upisana u sudskom ili drugom odgovarajućem registru, a koja je ujedno identificirana i evidentirana u sustavu RBA. Svojstvo korisnika/člana dokazuje se članskom karticom koju korisniku/članu izdaje ORYX. Članska kartica glasi na ime korisnika/člana, a korisniku/članu se šalje na adresu Ugovaratelja koju je ORYX-u dostavila RBA.
 - d) Pokriveni događaj/slučaj/rizik - budući, neizvjestan događaj neovisan o volji korisnika/člana koji je prouzročeni pokrivenim rizikom, a koji je za posljedicu imao nastanak štete ili slučaja pokrivenih ovim Uvjetima.
 - e) 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;
 - f) Kontakt centar - 24 satno dežurstvo ORYX-a za korisnike/članove kojima je potrebna pomoć ako dođe do pokrivenog slučaja.

Teritorijalna i vremenska valjanost

Članak 2.

- 1) 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 nerazvedenih cesta te šumskih ili planinskih putova odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

Početak i prestanak obveze ORYX-a

Članak 3.

- 1) Obveza ORYX-a počinje s početkom 5. dana u narednom mjesecu u odnosu na mjesec u kojem je ugovoren RBA FlexiBIZ BONUS poduzetnički paket koji sadrži članstvo u ORYX Asistenciji te se taj dan smatra danom aktivacije Pokrića
- 2) Obveza ORYX-a prestaje s početkom 5. dana u narednom mjesecu u odnosu na mjesec u kojem je Korisnik prestao koristiti RBA FlexiBIZ BONUS poduzetničkog paketa koji sadrži članstvo u ORYX Asistenciji te se taj dan smatra kao dan isteka Pokrića.

Obveze ORYX -a

Članak 4.

- 1) ORYX se obvezuje pružiti tehničku pomoć na cesti za sve korisnike/članove FlexiBIZ BONUS poduzetničkog paketa za koja je RBA aktivirala pokrića i za koje je poslala nalog za aktivaciju u ORYX.

Članske pogodnosti

Članak 5.

- 1) Član za vrijeme važenja članstva sukladno čl. 3. ovih Uvjeta u razdoblju od 12 mjeseci (članska godina) ima pravo koristiti ove pogodnosti:
 - a) jednokratna "Pomoć na cesti" u toku članske godine;
 - b) jednokratni prijevoz vozila, u toku članske godine;
 - c) Aplikacija Putni anđeo
 - d) ORYX Program ušteda
 - e) Drugi Auto

Pomoć na cesti

Predmet pokrića

Članak 6.

- 1) Predmet pokrića mogu biti isključivo osobna vozila prema karakteristikama iz čl.1. st.1. točka e) ovih Uvjeta. Pokriće tehničke pomoći na cesti glasi na ime i prezime korisnika/člana koji ostvaruje pravo na isporuku članskih pogodnosti ako se u trenutku nezgode nalazio u predmetnom vozilu, bez obzira da li je korisnik/član vlasnik ili nije vlasnik vozila, vozač ili suvozač.

Rizici pokriveni članskim pogodnostima

Članak 7.

- 1) Sljedeći događaji pokriveni su ovim Uvjetima;
 - 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
 - d) Vanjski utjecaj koji je onemogućio kretanje vozila ili sigurnu vožnju
- 2) Korisnik/član za vrijeme trajanja Pokrića iz Paketa ima pravo koristiti sljedeće pogodnosti:
 - a) jedna besplatna intervencija Pomoći na cesti;
 - b) jedan besplatan prijevoz vozila od mjesta nesreće odnosno kvara vozila do adrese prebivališta korisnika/člana ili do najbliže radionice ili servisa;
 - c) aplikaciju Putni Anđeo neograničeno za vrijeme trajanja članstva
 - d) Drugi Auto – 4 kalendarska dana

Isključenje rizika pokrivenih članskim pogodnostima

Članak 8.

- 1) Pokriveni događaji neće se priznati i korisnik/član neće moći ostvariti prava iz ovih Uvjeta u slučaju ako je:
 - a) Korisnik/član namjerno izazvao događaje koji su pokriveni i koji su navedeni u Članku 7. ovih Uvjeta
 - b) U trenutku nastanka pokrivenog slučaja vozilom upravljala osoba bez odgovarajuće vozačke dozvole
 - c) Nastao pri sudjelovanju vozila na natjecanju radi postizanja najveće ili najveće prosječne brzine, uključivši i treninge.
 - d) ako vozač nije koristio vozilo u svrhu kojoj je namijenjeno
 - e) ako je vozač upravljao vozilom pod utjecajem alkohola, droga te psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari i to:
 - i. ako se analizom krvi ili drugom metodom mjerenja količine alkohola u organizmu vozača utvrdi da udio alkohola u krvi iznosi 0,5 g/kg i više (0,5‰ i više);
 - ii. ako se vozač nakon prometne nesreće odbije podvrci ispitivanju alkoholiziranosti ili utjecaja droga te dugih sredstava.
 - f) ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost vozaču bila poznata,
 - g) ako je šteta prouzročena kaznenim djelom obijesne vožnje u cestovnom

prometu za koje je donesena pravomoćna sudska presuda.

- h) Prava iz pokrića gubi korisnik koji omogući da vozilom upravlja osoba u okolnostima iz točke 1.1. i 1.2. prethodnog stavka ovog članka.
- 2) Korisnik ne gubi svoja prava iz prethodnih odredaba ovog članka:
 - a) ako dokaže da nije kriv za postojanje okolnosti koje dovode do gubitka prava iz osiguranja;
 - b) ako dokaže da štetni događaj nije u uzročnoj svezi sa činjenicom da je vozač u trenutku prometne nesreće bio pod utjecajem alkohola, droga, psihoaktivnih lijekova ili drugih psihoaktivnih tvari.

Način korištenja članskih pogodnosti Pomoći na cesti

Članak 9.

- 1) U slučaju nastanka pokrivenog događaja korisnik/član će nazvati Kontaktni centar za pružanje tehničke pomoći na cesti na besplatni telefon 0800 5003 te opisati uzroke kvara i nastali kvar.
- 2) Prilikom dojave, korisnik/član 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, broj članske kartice te drugi podaci koje operater Kontaktnog centra zatraži, uključujući i opis kvara.
- 3) Kontaktni centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika/člana kada će pomoć biti pružena. 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, posebno regulaciji prometa i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
- 4) Dežurni operater procjenjuje koju vrstu pogodnosti je potrebno prvenstveno pružiti korisniku/članu. 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 se radi o neispravnosti na vozilu kojeg je moguće na navedeni način otkloniti, dežurni operater putem telefona daje korisniku/članu tehničke upute za otklanjanje kvara putem telefona.

- 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/član treba biti na mjestu pružanja pomoći (osim u slučaju ozljede kada je potrebna hitna medicinska pomoć) i predočiti karticu ORYX Asistencije te neki od osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica, vozačka dozvola) ukoliko djelatnik na terenu posumnja u identitet korisnika/člana.
- 7) Popravak vozila na cesti uključuje slijedeće radove:
 - a) Istakanje krivo natočenog goriva
 - b) Dolijevanje goriva
 - c) Zamjena kotača i guma
 - d) Zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača
 - e) Zamjena remenja, svjećica i ostalih lako zamjenjivih dijelova na vozilu
 - f) Otključavanje zaključanog vozila (mehanički, elektronski)
- 8) 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/člana 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/člana. U suprotnom korisnik/član može aktivirati prijevoz vozila prema dogovoru do najbližeg ovlaštenog ili neovlaštenog servisa.
- 9) U slučaju kada se kod popravka radi ugradnja dijelova ili dolijevanje goriva, ugrađeni dijelovi i doliveno gorivo nisu uključeni u Pokriće i trošak snosi korisnik/član. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na mjesto događaja su uključeni u cijenu intervencije te samim time besplatni za korisnika/člana. 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/član može koristiti prijevoz vozila i smatrat će se da pomoć na cesti nije korištena.
- 11) Ova pogodnost je besplatna za korisnike/članove jednokratno tijekom članske godine. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita, korisnik/član ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti ORYX Asistencije.
- 12) Nakon intervencije, Korisnik/član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa.

Prijevoz – vuča vozila

Članak 10.

- 1) Prijevoz vozila korisnik/član može koristiti jednokratno tijekom članske godine, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za intervencijom upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu, te se vozilo nalazilo u prometu, i ako je pozivom na besplatni telefon 0800 5003 zatražio prijevoz vozila i sačekao isporuku članskih pogodnosti.
- 2) Prilikom dojava, korisnik/član 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 slijedeće 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
- 4) Korisnik/član 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/člana.
- 5) Kontakt centar će nakon provjere podataka organizirati pomoć korisniku/članu na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto događaja.
- 6) Prijevoz vozila će se obaviti do adrese prebivališta korisnika/člana ili do najbliže radionice ili servisa. Na zahtjev korisnika/člana, prijevoz se može obaviti i na relaciji kraćoj od navedenih.
- 7) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izvršenje prijevoza-vuče vozila su uključeni u cijenu intervencije i te troškove snosi ORYX.
- 8) Ova pogodnost je besplatna za korisnike/članove jednokratno tijekom članske godine. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita ili za prijevoz vozila na lokaciju različitu od one iz st. 6. ovog članka, korisnik/član ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku članskih pogodnosti ORYX Asistencije.
- 9) Nakon intervencije, korisnik/član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti.

Aplikacija Putni Anđeo

Članak 11.

- 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/člana te procesira i analizira podatke koje prikuplja Aplikacija kako bi se očitao status trenutačne vožnje korisnika/člana. Ako algoritam aplikacije zaključi da su se stekli parametri koji ukazuju na prometnu nezgodu trenutačno 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/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 www.putniandeo.hr, a koji uvjeti će korisniku/članu 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.

ORYX Program ušteda

Članak 12.

- 1) Korisnik/član na osnovi članske kartice ostvaruje popuste na prodajnom mjestu prilikom kupovine proizvoda ili korištenja usluga kod partnera u ORYX Programu ušteda. Popusti se mogu koristiti neograničen broj puta tijekom važenja članstva u ORYX Asistenciji. Popis partnera, popis usluga i vrste pogodnosti navedene su na internetskoj stranici ORYX Asistencije.

Uvjeti pokrića Drugi Auto

Članak 13.

- 1) Pokriveni slučaj/rizik je prijava odštetnog zahtjeva po polici obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti zbog štete nastale na osobnom vozilu Korisnika iz čl.13.st.1. točka e. uslijed prometne nesreće
- 2) Prijava odštetnog zahtjeva:
 - a) u slučaju da je Korisnik oštećenik u prometnoj nesreći potvrđuje se dobivanjem obavijesti od Korisnika o primitku/predaji odštetnog zahtjeva Odgovornom osiguravajućem društvu na kojem je naveden poslovni broj pod kojim se isti odštetni zahtjev vodi.
 - b) U slučaju da je Korisnik krivac za prometnu nesreću, Korisnik treba dostaviti potvrdu ili drugi dokument kojim će ORYX-u potvrditi postojanje odštetnog zahtjeva temeljem police

obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti Korisnika.

- c) Dostava potvrde iz prethodne točke ne odgađa isporuku zamjenskog vozila Korisniku.

Opseg prava korisnika

Članak 14.

- 1) Korisnik u slučaju nastupa pokrivenog rizika iz čl.13.st.1. jednom u toku članske godine ima mogućnost korištenja sljedećih pokrića:
 - a) Kontakt centar - Prijava nastupa pokrivenog rizika i informacije o asistenciji Drugi Auto; dostupan korisniku 0-24h dnevno, 365 dana u godini.
 - b) Zamjensko vozilo - Korištenje zamjenskog vozila do 4 kalendarska dana
 - c) Dostava zamjenskog vozila - Dostava zamjenskog vozila korisniku na adresu po želji u krugu od 20 km od najbliže lokacije Najmodavca odnosno ORYX-a kada ORYX daje svoje vozilo kao zamjensko odnosno druge tvrtke od koje ORYX pribavlja zamjensko vozilo.
 - d) Preuzimanje zamjenskog vozila - Preuzimanje zamjenskog vozila od korisnika s adrese u Republici Hrvatskoj po želji korisnika u krugu od 20 km od najbliže lokacije ORYX-a kada je ORYX dao svoje vozilo kao zamjensko odnosno druge tvrtke Najmodavca kod koje je ORYX organizirao preuzimanje i korištenje zamjenskog vozila za Korisnika. i vraćanje vozila Najmodavcu odnosno ORYX-u.
- 2) Sve druge usluge kao i troškovi koje bi eventualno korisnik koristio odnosno načinio u svezi najma i uporabe zamjenskog vozila (npr. dodatna oprema vozila, dodatna osiguranja, dodatni dani najma, gorivo, cestarine, mostarine, oštećenja vozila i sl.) nisu uključeni u pokriće iz ovog članka i korisnik ih isključivo snosi sam. U slučaju da ORYX bude terećen za bilo koje te usluge ili troškove, Korisnik se obvezuje iste naknaditi ORYX-u.

Način korištenja prava iz pokrića Drugi Auto

Članak 15.

- 1) U slučaju nastupa pokrivenog rizika iz čl.13.st.1., a radi ostvarivanja prava iz pokrića Drugi Auto, korisnik je dužan nazvati Kontakt centar na broj telefona 0800 5003 te operateru kontakt centra dati sljedeće podatke:
 - a) ime i prezime,
 - b) broj šasije vozila,
 - c) broj odštetnog zahtjeva,
 - d) registarsku oznaku vozila,

- e) marku i model vozila,
 - f) broj mobitela, ako ga korisnik ima,
 - g) lokaciju prometne nesreće te
 - h) druge podatke po upitu operatera kontakt centra.
- 2) Prava iz pokrića iz članka 14. Uvjeta koriste se na sljedeći način:
Operater kontakt centra po zaprimljenim podacima utvrđuje postojanje pokrivenog slučaja te opseg prava iz pokrića Drugi Auto. Korisnik odabire prava iz pokrića Drugi Auto koja želi koristiti, sukladno pokriću na koje ima pravo.
Operater kontakt centra organizira korisniku korištenje prava iz pokrića Drugi Auto na najbolji mogući i najefikasniji način, sukladno pokriću na koje korisnik ima pravo. Korisnik preuzima, koristi i vraća zamjensko vozilo prema dogovorenom terminu i mjestu. te potpisuje ugovor o najmu vozila odnosno drugi odgovarajući dokument prilikom preuzimanja vozila.
- 3) Korisnik će u slučaju nastanka financijskih obveza iznad limita propisanih člankom 14.st.1. točka 1.4. ovih Uvjeta podmiriti iste prilikom preuzimanja vozila na lokaciji dostave.
Korisnik će u slučaju nastanka financijskih obveza iznad limita propisanih člankom 14.,st.1. točka 1.5. ovih Uvjeta podmiriti iste prilikom vraćanja zamjenskog vozila u poslovnici Najmodavca odnosno ORYX-a.
- 4) U slučaju da ORYX bude terećen od Najmodavca za obveze bilo koje vrste koje su nastale za vrijeme korištenja zamjenskog vozila odnosno najma vozila od strane korisnika, a koje nisu uključene u pokriće sukladno ovim Uvjetima (npr. gorivo, cestarine, prekršaji, štete, dodatni dani korištenja vozila i sl.), korisnik se obvezuje sam podmiriti Najmodavcu te obveze, odnosno naknaditi i platiti ORYX-u te obveze, ukoliko ih ORYX plati.
- 5) U slučaju da Korisnik ne dostavi potvrdu ili drugi dokument sukladno članku 13. st. 2. ovih Uvjeta, ORYX može teretiti korisnika za sve troškove nastale isporukom usluge

Pravila korištenja prava iz pokrića Drugi Auto

Članak 16.

- 1) Korisnik koristi prava iz pokrića Drugi Auto prema ovim Uvjetima i drugim aktima koji propisuju način i uvjete najma vozila ORYX-a odnosno Najmodavca kod kojeg je korisnik preuzeo vozilo, te sam u cijelosti odgovara za poštivanje tih uvjeta, dok je obveza ORYX-a a organizirati najam i snositi trošak najma do limita pokrića, sukladno čl.14.st.1.toč.1.3. ovih Uvjeta.
- 2) Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove ORYX-u odnosno Najmodavcu nastale uslijed

korištenja prava iz pokrića Drugi Auto, a koji troškovi nisu uključeni u pokriće sukladno čl.14. ovih Uvjeta odnosno nisu propisani ovim 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, krađe ili utaje vozila, cestarina, i dr.

- 3) Korisnik je obavezan preuzeti zamjensko vozilo te isto vratiti sukladno dogovorenom terminu i dogovorenom mjestu preuzimanja/vraćanja
- 4) U slučaju da korisnik ne preuzme zamjensko vozilo u dogovorenom terminu na dogovorenom mjestu, korisnik gubi pravo na korištenje prava iz osiguranja Drugi Auto, te sam snosi sve posljedice koje zbog toga mogu nastati.
- 5) U slučaju da korisnik ne vrati zamjensko vozilo u dogovorenom terminu na dogovorenom mjestu, korisnik snosi sve troškove koji mogu proizaći iz nepoštivanja dogovorenih termina i/ili lokacije za vraćanje vozila prema Rezervaciji za najam vozila.
- 6) Korisnik može otkazati isporuku zamjenskog vozila minimalno 24h prije dogovorenog datuma Rezervacije za najam vozila kako ne bi izgubio prava iz pokrića Drugi Auto.
- 7) Korisnik ima pravo koristiti prava iz pokrića Drugi Auto u okviru i do limita propisanih člankom 14. ovih Uvjeta, jednokratno tijekom članske godine

Isključenje obveze ORYX-a

Članak 17.

- 1) Korisnik ne ostvaruje mogućnost korištenja prava iz pokrića Drugi Auto prema ovim Uvjetima u slučaju da je odštetni zahtjev podnesen zbog, ali se ne ograničava na:
 - a) prometne nesreće s neregistriranim vozilom,
 - b) šteta nastalih udarom nepoznatog počinitelja,
 - c) šteta nastalih izlijetanjem vozila s kolnika te
 - d) u svim ostalim slučajevima kada je odštetni zahtjev podnesen osiguravatelju neosnovan temeljem Uvjeta obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti osiguratelja i zakonskih propisa (slučajevi gubitka prava iz osiguranja, isključenje obveze osiguratelja za naknadu štete..

Obveze korisnika u slučaju nastanka pokrivenog slučaja

Članak 18.

- 1) Korisnik se obvezuje:
 - a) kontakt centru dostaviti Obavijesti o predaji/primitku odštetnog zahtjeva osiguravatelju na kojem je naveden

poslovni broj pod kojim se isti odštetni zahtjev vodi.

- b) vozilo nakon prestanka prava korištenja zamjensko vozila vratiti u mjesto i u roku utvrđenim Ugovorom o najmu vozila iz čl.15. st.2., u stanju, s opremom i s količinom goriva u kojem ga je preuzeo ili ranije na zahtjev ORYX-a odnosno Najmodavca, u protivnom odgovara ORYX-u i Najmodavcu za sve obveze i posljedice koje zbog toga mogu nastati. Produženje ugovorenog trajanja najma Korisnik mora zatražiti od ORYX-a odnosno Najmodavca najmanje 24 sata prije isteka najma, u protivnom se smatra da je Korisnik protupravno prisvojio vozilo
- c) da neće, niti je ovlašten, preuzimati nikakve obveze u ime ORYX-a ili Najmodavca u svezi vozila i njegove upotrebe i pogona.

Rješavanje sporova

Članak 19.

- 1) Strane su suglasne sve sporove proizašle iz odnosa članstva nastojati rješavati mirnim putem.
- 2) Ugovaratelj Pokrića i korisnik/član obvezni su o svim spornim pitanjima, pritužbama i nesporazumima proizašlim iz ovih Općih uvjeta bez odgađanja izvijestiti ORYX.
- 3) Obavijesti iz stavka 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 se obvezuje podnositelju prigovora dostaviti odgovor u pisanom obliku bez odgađanja, a najkasnije u roku od 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 nastojanja sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Članak 20.

- 1) Ovi uvjeti stupaju na snagu danom donošenja 01.02.2019., kada su i objavljeni.