

Opća pravila i uvjeti o pogodnostima ORYX Asistencije uz RBA FlexiSPECIJAL PLUS paket

**TELEFONSKI BROJ KONTAKTNOG CENTRA 0800 5003
(za pozive iz inozemstva +38516269803)**

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 – fizička osoba koja je s Raiffeisenbank Austria d.d. (u daljnjem tekstu „RBA“) sklopila ugovor o pokriću naknade tehničke pomoći na cesti i tehničke pomoći u kući u Hrvatskoj. Ugovaranjem RBA paketa FlexiSPECIJAL PLUS ugovaratelj automatski postaje korisnik/član ORYX Asistencije.
 - c) Korisnik/član – fizička osoba kojoj pripadaju prava iz Pomoći na cesti i Pomoći u kući.
 - d) Pokriveni događaj – budući, neizvjestan događaj neovisan od isključene volje korisnika/člana koji je prouzročena 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) Objekt u pokriću - odnosi se na objekt (stan ili kuću) koji se nalazi na adresi prebivališta (adresa navedena na osobnoj iskaznici) korisnika/člana. Adresa se jednom u toku godine može promijeniti (u slučaju preseljenja i sl.)
 - g) 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 Europe i to: mrežu međudržavnih, državnih, lokalnih cesta odnosno svih cesta kod kojih je normalna dostupnost do mjesta gdje je vozilo ostalo u kvaru.

- 2) Teritorij kod tehničke pomoći u kući u okviru ovih Uvjeta obuhvaća sve objekte koji se nalaze na teritoriju Republike Hrvatske.

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 FlexiSPECIJAL PLUS 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 klijent prestao koristiti RBA FlexiSPECIJAL PLUS paket 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 i Pomoć u kući za sve korisnike/članove Paketa FlexiSPECIJAL PLUS za koja je RBA aktivirala Pokrića i za koje je poslala nalog za aktivaciju u ORYX .

Članske pogodnosti

Članak 5.

- 1) Član u članskoj godini ima pravo koristiti ove pogodnosti:
 - a) besplatna “Pomoć na cesti” na teritoriju RH i Europe ukupnog iznosa/limita do najviše 199,08 EUR;
 - b) besplatan prijevoz vozila od mjesta nesreće, odnosno pronalaska vozila na teritoriju RH i Europe, ukupnog iznosa/limita do najviše 331,81 EUR;
 - c) korištenje zamjenskog vozila ili smještaja ukupnog iznosa/limita do najviše 46,45 EUR;
 - d) dostava vozila nakon popravka ukupnog iznosa/limita do najviše 13,27 EUR;
 - e) besplatno čuvanje, na teritoriju RH, vozila u kvaru ili oštećenoga u prometnoj nesreći, do najdulje 2 dana;
 - f) Aplikacija Putni anđeo
 - g) Program ušteda;
 - h) Pomoć u kući - korištenje usluge bravara, vodoinstalatera, stolara, staklara i električara do ukupnog godišnjeg iznosa/limita od 199,08 EUR.
- 2) Iznosi navedeni u ovom članku, predstavljaju najviši bruto iznos, što podrazumijeva da isti uključuju/sadržavaju porez na dodatnu vrijednost – PDV.

Pomoć na cesti

Predmet pokrića

Članak 6.

- 1) Predmet pokrića mogu biti isključivo osobna vozila prema karakteristikama iz čl.1. točke e).

ovih uvjeta. Pokriće tehničke pomoći na cesti glasi na ime i prezime korisnika/člana (fizičku osobu). On 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 pomoći na cesti

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.

Isključenje rizika pokrivenih članskim pogodnostima pomoći na cesti

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 potrebe za intervencijom 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:
 - f) 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),
 - g) ako se vozač nakon prometne nesreće odbije podvrgnuti ispitivanju alkoholiziranosti ili utjecaja droga te dugih sredstava,
 - h) ako je šteta nastala zbog toga što je vozilo bilo tehnički neispravno, a ta je okolnost vozaču bila poznata;
 - i) ako je šteta prouzročena kaznenim djelom objesne vožnje u cestovnom prometu za koje je donesena pravomoćna sudska presuda.
 - j) Prava iz pokrića gubi korisnik koji omogući da vozilom upravlja osoba u

okolnostima iz točke a). i b). prethodnog stavka ovog članka.

- k) Korisnik ne gubi svoja prava iz prethodnih odredaba ovog članka:
 - i. ako dokaže da nije kriv za postojanje okolnosti koje dovode do gubitka prava iz pokrića;
 - ii. 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) Popravak vozila na cesti korisnik/član može koristiti višekratno 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 ili na broj +38516269803, ukoliko se poziv upućuje iz inozemstva, zatražio popravak vozila i sačekao isporuku članskih pogodnosti.
- 2) Prilikom dojava, korisnik/član je obavezan predstaviti se sljedećim podacima:
 - a) ime i prezime,
 - b) marka vozila u kvaru i registarska oznaka vozila,
 - c) što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi,
 - d) 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 bde 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 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 predložiti karticu ORYX Asistencije ili RBA tekućeg računa 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) Istanakanje krivo natočenog goriva
 - b) Dolijevanje goriva
 - c) Zamjena kotača i guma
 - d) Zamjena ili punjenje akumulatora i osigurača
 - e) Zamjena remenja, svječića 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 ulijevanje goriva, zamjena kotača ili guma, ugrađeni dijelovi i utočeno gorivo, gume i kotači nisu uključeni u Pokriće i trošak snosi korisnik/član prema tržišnoj cijeni. Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na teren i za prijevoz/vuču vozila vozilom interventne ekipe 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) U slučaju korištenja pogodnosti preko limita, korisnik/član ih može koristiti naplatu prema cjeniku za članove ORYX Asistencije koji je dostupan na web stranici: <http://www.oryx-asistencija.hr/usluge>.
- 12) Nakon intervencije, Korisnik/član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje

korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti koji je dostupan na web stranici iz prethodnog stavka

Prijevoz – vuča vozila

Članak 10.

- 1) Prijevoz vozila korisnik/član može koristiti višekratno 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 ili na broj +38516269803 ukoliko se poziv upućuje iz inozemstva 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 predložiti 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 lokacije po izboru korisnika/člana sukladno limitu iz članka 5. ovih Uvjeta.
- 7) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na teren i za prijevoz/vuču vozila vozilom interventne ekipe ulaze u obračun cijene pogodnosti Pomoć na cesti ili Prijevoz vozila, ali za korisnika/člana su besplatni ako su, uz ostale pogodnosti koje su za Korisnika/člana izvršene, unutar eurskog iznosa/limita utvrđenog u članku 5. ovih Uvjeta.
- 8) Ova pogodnost je besplatna za korisnike/članove višekratno tijekom članske godine do ukupnog iznosa koji je određen u čl.5. ovih Općih Uvjeta. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita, (npr. prijevoz do lokacije koja nije uključena u pogodnost

prema čl.7.st.2. točke b), ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, korisnik/član ih može koristiti uz naplatu prema cjeniku za članove ORYX Asistencije koji je dostupan na web stranici: <http://www.oryx-asistencija.hr/usluge>.

- 9) Nakon intervencije, korisnik/član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti koji je dostupan na web stranici iz prethodnog stavka.

Korištenje zamjenskog vozila ili smještaja

Članak 11.

- 1) Zamjensko vozilo ili smještaj korisnik/član može koristiti u slučaju popravka ili prijevoza vozila, uz uvjet da je u trenutku nastanka potrebe za pomoći na cesti korisnik/član upravljao vozilom ili se nalazio u vozilu te je pozivom na besplatni telefon 0800 5003 ili na broj +38516269803 ukoliko se poziv upućuje iz inozemstva te zatražio korištenje zamjenskoga vozila ili smještaja.
- 2) Korištenje zamjenskog vozila podrazumijeva ove radnje na terenu:
 - a) organizacija zamjenskog vozila
 - b) dostava vozila na mjesto intervencije ili primopredaja vozila u poslovnici rent a cara ili servisa
 - c) najam vozila.
- 3) Korisnik/član može zatražiti korištenje zamjenskog vozila kada je vozilo nepokretno ili nesigurno za daljnju vožnju u ovim slučajevima:
 - a) nezgoda/nesreća
 - b) tehnička neispravnost vozila
 - c) nemarno rukovanje vozilom (npr. gumi-defekt, prazan akumulator i sl.)
 - d) vanjski utjecaj.
- 4) Korisnik/član ima pravo na izdavanje zamjenskog vozila isti dan kada je koristio pogodnost Prijevoza vozila, uključujući neradne dane (vikend, praznik i sl.) ili prvi slijedeći radni dan ako je Prijevoz vozila koristio na neradni dan (vikend, praznik i sl.). Da bi mu bilo odobreno korištenje zamjenskog vozila, korisnik/član mora dostaviti potvrdu servisa da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Ako se Zamjensko vozilo izdaje na neradni dan (vikend, praznik i sl.), podrazumijeva se da vozilo neće biti moguće popraviti isti dan. Korisnik/član može koristiti zamjensko vozilo sukladno općim pravilima rent a car tvrtke i uvjetima najma, te je u potpunosti i isključivo odgovoran za poštivanje tih uvjeta.
- 5) Ako se koristi pogodnost zamjensko vozilo, ne može se koristiti pogodnost smještaj.

- 6) U slučaju da se dogodila potreba za intervencijom na cestovnoj udaljenosti od mjesta kvara/nesreće do mjesta prebivališta većoj od 50 km, te se vožnja ne može nastaviti, korisnik/član može koristiti pogodnost smještaja, ali ne nakon dana kad je vozilo moglo biti osposobljeno za daljnju vožnju ili kad je pronađeno nakon krađe.
- 7) Ako se koristi pogodnost smještaj, ne može se koristiti pogodnost zamjensko vozilo.
- 8) Ova pogodnost besplatna je za korisnika/člana do ukupnog iznosa koji je određen ovim Općim Uvjetima – čl.5.

Dostava vozila nakon popravka

Članak 12.

- 1) Dostavu vozila nakon popravka korisnik/član može koristiti ako je prethodno koristio popravak ili prijevoz vozila sukladno ovim Uvjetima.
- 2) Dostava vozila nakon popravka podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:
 - a) Utovar vozila na mjestu gdje je deponirano vozilo nakon intervencije
 - b) Prijevoz (šlepanje) vozila
 - c) Istovar vozila na odredištu (prebivalište člana i sl.)
- 3) Prilikom narudžbe dostave vozila, korisnik/član treba dati sljedeće podatke:
 - a) ime i prezime
 - b) marku i registarsku oznaku vozila
 - c) po mogućnosti, što točniju informaciju o lokaciji gdje se vozilo nalazi i kontakt osobi za primopredaju vozila
- 4) Kontaktni centar ORYX-a će nakon provjere podataka organizirati pomoć korisniku/članu na najbolji i najbrži mogući način, upućujući najbliže interventno vozilo na mjesto gdje je vozilo smješteno.
- 5) Troškovi cestarine, mostarine, trajekta i sl. za izlazak interventne ekipe na teren i za prijevoz/vuču vozila vozilom interventne ekipe ulaze u obračun cijene pogodnosti Pomoć na cesti ili Prijevoz vozila, ali za korisnika/člana su besplatni ako su, uz ostale pogodnosti koje su za Korisnika/člana izvršene, unutar eurskog iznosa/limita utvrđenog u članku 5. ovih Uvjeta.
- 6) Ova pogodnost je besplatna za korisnika/člana do ukupnog iznosa koji je određen Pogodnostima paketa. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita, korisnik/član ju može koristiti uz naplatu prema cjeniku za članove ORYX Asistencije.
- 7) Nakon intervencije, korisnik/član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti

koji je dostupan na web stranici:
<http://www.oryx-asistencija.hr/usluge>.

Čuvanje vozila **Članak 13.**

- 1) Čuvanje vozila korisnik/član može koristiti ako je prethodno koristio popravak ili prijevoz vozila sukladno ovim Uvjetima, a vozilo nije moguće osposobiti ili zbrinuti u servisnu radionu u svrhu popravka.
- 2) Čuvanje vozila podrazumijeva sljedeće radnje na terenu:
 - a) Utovar vozila na mjestu intervencije
 - b) Prijevoz (šlepanje) vozila
 - c) Istovar vozila u smjestilištu
 - d) Čuvanje vozila.
- 3) Ova pogodnost je besplatna za korisnika/člana do ukupnog iznosa koji je određen Pogodnostima paketa. U slučaju korištenja pogodnosti preko limita, korisnik/član ju može koristiti uz naplatu prema cjeniku za članove ORYX Asistencije koji je dostupan na web stranici: <http://www.oryx-asistencija.hr/usluge>.
- 4) Nakon intervencije, korisnik/član dobiva računski obrazac koji je obavezan potpisati jer se radi o dokumentu za evidentiranje korištenja pogodnosti iz ovog Paketa. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti koji je dostupan na web stranici iz prethodnog stavka.

Aplikacija Putni Anđeo **Članak 14.**

- 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 trenutne vožnje korisnika/člana. 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/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.

Pomoć u kući Predmet pokriva **Članak 15.**

- 1) U opsegu definiranom ovim Uvjetima, korisniku/članu se pruža organiziranje pomoći u kući i pokriva pripadajućih troškova prilikom hitnog slučaja.
- 2) Pomoć u kući dostupna je 24 sata dnevno 365 dana u godini na području Republike Hrvatske.
- 3) Hitnim slučajem, u smislu odredbi ovih Uvjeta, smatra se iznenadni i neočekivani događaj koji je rezultirao oštećenjem, odnosno uništenjem imovine korisnika/člana i čija hitna sanacija je nužna kako bi se spriječilo:
 - a) daljnje oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu
 - b) ugrožavanje zdravlja ili sigurnosti korisnika/člana zbog štete u objektu
 - c) neadekvatni boravak korisnika/člana zbog štete nastale u objektu.
- 4) Odmah po nastanku hitnog slučaja koji iziskuje aktivnost nužnu za sprječavanje daljnjeg povećanja štete, korisnik/član treba pozvati ORYX Asistenciju na telefonski broj 0800 5003 i obavijestiti operatera o nastalom štetnom događaju. Telefonska linija dostupna je svakodnevno od 00 do 24 sata.
- 5) Korisnik/član je obavezan operateru dati sljedeće podatke:
 - a) ime i prezime, broj telefona
 - b) mjesto intervencije (adresu i opis objekta)
 - c) kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje
 - d) drugi podaci na zahtjev operatera.
- 6) Operater ima pravo odbiti pružanje pomoći u slučaju da je korisnik/član uskratio gore navedene podatke.
- 7) Kontaktni centar ORYX-a nakon provjere podataka organizirati će pomoć na najbolji i najefikasniji način, obavijestivši pritom korisnika/člana o vremenu dolaska izvođača radova. ORYX će nastojati da izvođač radova najkasnije 45 minuta po primitku poziva bude na mjestu događaja bilo gdje u Republici Hrvatskoj, s izuzetkom otoka i ovisno o vremenskim prilikama, radovima na cesti, posebnoj regulaciji prometa, trajektnom prijevozu i drugim opravdanim razlozima (tehnički nedostaci na prometnici i signalizaciji, prometne nezgode, usporen promet).
- 8) ORYX je dužan u potpunosti izvršiti isporuku članskih pogodnosti članovima koji su ugovorili članstvo te je odgovoran za brzinu i kvalitetu isporuke članskih pogodnosti.

Sukladno isporučenoj količini i vrsti članskih pogodnosti, serviser obračunava iznos intervencije. Do ugovorenih limita pogodnosti su besplatne za korisnika/člana. U slučaju prekoračenja limita ili u slučaju korištenja usluga koje nisu uključene u pogodnost, korisnik/član plaća troškove koji nisu uključene unutar članstva prema cjeniku za članove ORYX Asistencije koji je dostupan na web stranici: <http://www.oryx-asistencija.hr/usluge>.

- 9) Po završetku, serviser uručuje korisniku/članu a korisnik/član potpisuje računski obrazac koji služi za evidentiranje korištenja članskih pogodnosti. Obračun korištenja pogodnosti ORYX vrši po svom važećem cjeniku članskih pogodnosti koji je dostupan na web stranici iz prethodnog stavka.

Obuhvaćene članske pogodnosti Pomoći u kući **Članak 16.**

- 1) Članstvom Pomoći u kući su pokriveni troškovi organizacije i dolaska serviser na mjesto štetnog događaja koji iziskuje hitnu intervenciju, a koja za cilj ima:
- sanaciju kvara i / ili oštećenja sa osnovnim ciljem sprječavanja daljnjeg oštećenje objekta i predmeta koji se nalaze u objektu
 - sprečavanja ugrožavanja zdravlja ili sigurnosti korisnika/člana
 - sprečavanja boravka korisnika/člana u neadekvatnim uvjetima zbog štete nastale u objektu

Obuhvaćene članske pogodnosti Pomoći u kući:

- 2) Sanacija vodovodnih i kanalizacijskih cijevi
- U slučaju kvara na instalacijama vodovodnih i kanalizacijskih cijevi kao i cijevi centralnog grijanja, koji je doveo do izlivanja ili nedostatka vode u kući/stanu na kućnoj adresi, a koji je karakteriziran kao šteta visoke razine koja nužno zahtijeva intervenciju serviser.
 - Ako je u sklopu intervencije potrebno isprazniti septičku jamu, članstvo pokriva troškove organizacije pražnjenja, ali ne i same troškove pražnjenja.
- 3) Sanacija električnih instalacija
- U slučaju kvara na električnim instalacijama i električnom sustavu za grijanje (toplinska regulacija grijalica i sl.) koji je uslijedio nakon događaja kao što su to primjerice udar groma, prenapon ili kratki spoj, a koji nužno zahtijeva hitnu intervenciju.
 - U okviru prethodnog stavka su pokrivena hitne intervencije i na klima uređajima i bojleru.3.3 Članstvo ne pokriva troškove zbog kvara na daljinskom

upravljaču i kvara instalacije za odvod kondenzata klima uređaja.

- c) Nisu pokrivena i ne smatraju se pogodnostima iz Pomoći u kući:
- zamjena osigurača ili žarulje
 - kvar primarnog sustava upravljanja uređajima za regulaciju grijanja koji je nastao zbog nepridržavanja uputa proizvođača
 - kvar spremnika goriva
 - kvar samostalnog (mobilnog) sustava grijanja, koji ne čini dio primarnog sustava grijanja
 - kvar sustava za solarno grijanje
 - kvar na kućanskim aparatima i uređajima.
- 4) Sanacija brave ili omogućavanje otvaranja vrata
- U slučaju da korisniku/članu ili članu njegova kućanstva nije moguć ulazak u objekt nakon provalne krađe, zbog gubitka raspoloživih ključeva, loma ključeva i kvara brave pokriveno je:
 - Popravlak brave
 - Omožavanje otvaranja vrata
 - Pokriveni su i hitni slučajevi uzrokovani štetama na prozorima i vratima instaliranim na vanjskim zidovima stanova, koje su nastale u tijekom izvršenja provalne krađe ili pokušaja izvršenja provalne krađe.
- 5) Sanacija stakla
- U slučaju loma stakla na vanjskim (i krovnim) vratima i prozorima zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, pokriveno je:
 - zamjena stakla ili
 - privremeno zatvaranje.
- 6) Stolarski radovi
- U slučaju oštećenja prozora i vrata instaliranih na vanjskim zidovima stana ili kuće, zbog čega je onemogućeno zatvaranje vrata ili prozora, a objektivne okolnosti su takve da je nužna sanacija, pokriveno je:
 - zamjena stakla ili
 - privremeno zatvaranje.

Troškovi intervencije Pomoć u kući koji nisu u pokriću

Članak 17.

- 1) Troškove dijelova i ostalih materijala potrebnih za popravak oštećenja korisnik/član snosi osobno u svakom pojedinom slučaju, prema tržišnoj cijeni istih.

Pokriveni troškovi u okviru Pomoći u kući

Članak 18.

- 1) Pomoć u kući pokriva slijedeće troškove:
 - a) troškove pružanja informacije i organizacije pomoći
 - b) troškove isporuke članskih pogodnosti koji obuhvaćaju troškove rada i putne troškove izvođača do ukupnog iznosa od 199,08 EUR bruto godišnje.
- 2) Troškove koji nastanu iznad limita članstva, kao i korištenje usluga koje nisu uključene u pokriće, korisnici/članovi su dužni sami platiti ORYX-u prema cjeniku za članove ORYX Asistencije.
- 3) U jednoj članskoj godini korisnik/član može iskoristiti najviše pet intervencija Pomoći u kući, ali ORYX pokriva troškove za sve intervencije ukupno najviše do 199,08 EUR bruto godišnje.
- 4) Ukoliko korisnik/član ustanovi da intervencija nije potrebna, a ne otkaže prijavljenu intervenciju, troškovi nastali za organizaciju intervencije obračunati će se od ukupnog limita troškova u pokriću, prema važećem cjeniku članskih pogodnosti ORYX-a.

Troškovi koji nisu pokriveni

Članak 19.

- 1) Prema odredbama ovih Uvjeta nisu pokriveni nastali troškovi ako:
 - a) se odnose na redovno tekuće održavanje i servisiranje instalacija, opreme i uređaja.
 - b) korisnik/član ne nazove kontaktni centar odmah po saznanju postojanja hitnog slučaja
 - c) posljedice nepogode otkloni korisnik/član ili izvođač kojeg nije uputio pružatelj Pomoći u kući
 - d) je uzrok nezgode/štete nestručno rukovanje stvarima
 - e) korisnik/član daje lažne podatke o nastalom slučaju
 - f) namjerne radnje korisnika/člana
 - g) potresa
 - h) nuklearne opasnosti
 - i) izravne ili neizravne veze s terorističkim djelovanjima.
- 2) ORYX nije dužan nadoknaditi bilo kakve troškove izvan opsega definiranog ovim Uvjetima. Pri tome su posebno isključena bilo kakva novčana potraživanja korisnika/člana, jer je svrha i priroda ovih Uvjeta organizacija i pružanje pomoći u naravi, a ne isplata naknada u novcu za pokrivene događaje. Također, isključena su potraživanja čiju bi naknadu korisnik/član mogao potraživati na temelju neodgovarajućeg načina, kvalitete ili brzine obavljene intervencije

Dodatne mogućnosti organizacije

Članak 20.

- 1) ORYX pruža i mogućnost uspostave kontakta i slanja servisera iz stavka 2. ovog Članka na mjesto događaja na zahtjev korisnika/člana u slučajevima koji se, sukladno odredbama ovih Uvjeta, ne smatraju hitnim slučajem.
- 2) Pokrićem nisu pokriveni troškovi rada i materijala, kao ni putni troškovi servisera odnosno izvođača radova.
- 3) Pružatelj usluga (serviseri): Organizacija se provodi za slijedeće servisere, pružatelje usluga:
 - a) vodoinstalater
 - b) stolar
 - c) staklar
 - d) bravar
 - e) električar
 - f) soboslikar
 - g) zidar
 - h) krovopokrivač
 - i) polaganje parketa
 - j) popravak roleta
 - k) popravak uređaja za grijanje.

Teritorijalno važenje Pomoći u kući

Članak 21.

- 1) Pomoć u kući koja se pruža na temelju ovih Uvjeta, primjenjuje se samo za mjesto (adresu) odnosno kuću ili stan na kojem korisnik/član ima prijavljeno prebivalište (adresa navedena na osobnoj iskaznici), a na području Republike Hrvatske.
- 2) Pomoć u kući uključena je za glavni objekt, stan ili kuću, kao i za njemu pripadajuće pomoćne objekte.

Obveze korisnika/članova nakon nastanka
štetnog događaja

Članak 22.

- 1) Korisnik/član ima pravo na korištenje Pomoći u kući samo pod uvjetom neposrednog poziva ORYX Asistenciji na broj 0800 5003.
- 2) Korisnik/član prije poziva na broj 0800 5003 ne treba djelovati sam osim u slučaju iznimne situacije - izbjegavanja ozbiljne ozljede ili spašavanja života, ili ako sama priroda hitnog slučaja to ne dopušta.
- 3) Korisnik/član mora po prijavi slijediti upute dobivene od ORYX-a. Ako korisnik/član postupa protivno uputama, ORYX ne pokriva troškove koji iz tog ponašanja proizlaze.

ORYX Program ušteda

Članak 15.

- 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.

Rješavanje sporova
Članak 24.

- 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 će zaprimljeni prigovor iz stavka 2. ovog članka uputiti internoj pravnoj službi. Odgovor pravne službe odnosno ORYX-a dostavlja se podnositelju prigovora 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 25.

- 1) Ovi uvjeti stupaju na snagu danom donošenja 01.01.2023., kada su i objavljeni.